



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio de pago a los proveedores  
del servicio alimentario del Programa Nacional  
de Alimentación Escolar Qali Warma, según  
las unidades territoriales, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Raquel Galván Escajadillo

**ASESORA:**

Mg. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

Dro. Juan Méndez Vergaray  
Presidente

Dra. Teresa Campana Añasco  
Secretaria

Mg. Miluska Vega Guevara  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi familia, pilar que sostiene cada faceta de mi vida y motor que impulsa cada una de las metas que me propongo, por su plena disposición y apoyo para culminar con éxito esta Maestría en Gestión Pública, sueño que se traduce en la obtención del respectivo grado académico.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada para seguir creciendo en ámbito académico.

A la Mg. Miluska Vega Guevara, por su permanente apoyo y orientación como asesora de tesis.

Asimismo, quiero agradecer a todos los que me apoyaron a cristalizar este proyecto brindándome su desinteresada ayuda para el levantamiento de la información.

### **Declaración de Autoría**

Yo, **Raquel Galván Escajadillo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado **“Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017”** presentado en 95 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar el uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 7 de Junio del 2017

---

**Firma**

**Raquel Galván Escajadillo**

**DNI 09959251**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017”, que tuvo como objetivo describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario de esta entidad estatal; dado que a la luz de la administración moderna, las entidades públicas se preocupan por la calidad de sus servicios a los ciudadanos, el éxito de una institución depende del papel que cumplen cada uno de los servidores dentro de las entidades y se sustenta en una gestión de recursos humanos que considere aspectos prioritarios como la motivación y la satisfacción laboral.

El presente informe ha sido estructurado en ocho capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Postgrado. En el capítulo I, denominado introducción, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los aspectos metodológicos empleados en la investigación. En el capítulo III los resultados descriptivos. En el capítulo IV se establece la discusión de los resultados obtenidos. En el capítulo V se encuentran las conclusiones y en el capítulo VI se plasman las recomendaciones que se presentan, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. En el capítulo VII se precisan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación y en el capítulo VIII se incluyen los anexos requeridos como parte del protocolo de investigación.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	17
1.3 Marco conceptual	36
1.4 Justificación	36
1.5 Problema	39
1.6 Objetivos	44
II. Marco metodológico	46
2.1 Variable	47
2.2 Operacionalización de las variables	47
2.3 Metodología	48
2.4 Tipo de estudio	48
2.5 Diseño de estudio	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Validación y confiabilidad de los instrumentos	56
2.9 Método de recolección de datos	57
2.10 Método de análisis de datos	57
III. Resultados	59
3.1 Resultados descriptivos	60
IV. Discusión de resultados	73
V. Conclusiones	83
VI. Recomendaciones	88

VII. Referencias bibliográficas	92
VIII. Anexos	96
Matriz de consistencia	
Matriz operacional de variable	
Instrumentos	
Matriz de datos de la prueba piloto	
Matriz de datos	
Certificado de validez de instrumentos	
Artículos científico	



### Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw.	48
Tabla 2: Número de Proveedores con contrato vigente 2017 por Unidad Territorial	50
Tabla 3: Validez del instrumento, según expertos	56
Tabla 4: Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	57
Tabla 5: Resultados del promedio de los gabs por dimensión a nivel nacional.	60
Tabla 6: Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario respecto al servicio de pago de cada unidad territorial.	61
Tabla 7: Nivel de satisfacción respecto a la dimensión elementos tangibles del servicio de pago según unidad territorial.	63
Tabla 8: Nivel de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad del servicio de pago según unidad territorial.	65
Tabla 9: Nivel de satisfacción respecto a la dimensión capacidad respuesta del servicio de pago según unidad territorial.	67
Tabla 10: Nivel de satisfacción respecto a la dimensión seguridad del servicio de pago según unidad territorial.	69
Tabla 11: Nivel de satisfacción respecto a la dimensión empatía del servicio de pago según unidad territorial.	71

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	20
Figura 2: Diagrama de bloques del Proceso Misional: Atención del Servicio Alimentario, del Mapa de Procesos del Pnaeqw, aprobado con R.M. N° 124-2016-MIDIS.	21
Figura 3: Diagrama de bloques del Subproceso: Adquisición de Alimentos, del Mapa de Procesos del Pnaeqw, aprobado con R.M. N° 124-2016-MIDIS.	21
Figura 4: Flujograma del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario.	24
Figura 5: Modelo conceptual de la calidad del servicio	29
Figura 6: Concepto de calidad esperada, calidad programada y calidad realizada.	30
Figura 7: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	32
Figura 8: Expectativas y niveles de estándares de comparación.	34
Figura 9: Dimensiones de la escala Servqual	35
Figura 10: Desempeño de las unidades territoriales en el servicio de pago durante 2016.	41
Figura 11: El promedio de los gabs de las cinco Dimensiones a nivel nacional.	60
Figura 12: Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario respecto al servicio de pago según unidad territorial, 2017.	62
Figura 13: Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión elementos tangibles del servicio de pago	64
Figura 14: Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión fiabilidad del servicio de pago	66
Figura 15: Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago	68
Figura 16: Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión seguridad del servicio de pago	70
Figura 17: Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión empatía del servicio de pago	72

## Resumen

La investigación que aquí se presenta bajo el título de “Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017”, ha tenido como objetivo general describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y correspondió a una investigación sustantiva de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional o transversal. La información se recolectó a través de la aplicación de dos cuestionarios a una población conformada por 212 proveedores con contrato vigente en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2017.

Los resultados evidenciaron que la percepción de los proveedores del servicio alimentario de cada una de las 27 unidades territoriales sobre la calidad del servicio de pago del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es diferente. Teniendo un 14.81% de unidades territoriales se encontraban muy satisfechas con el servicio de pago y el 85.15% de unidades territoriales se encontraban insatisfechas con el servicio de pago, de las cuales el 65.2% tenía un nivel de insatisfacción próximos al cero, el 30.4% tenían niveles entre -1.04 a -1.81 y el 4.4% con nivel de insatisfacción de -2.09.

**Palabras clave:** Calidad del servicio de pago a los proveedores, Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

### **Abstract**

The research presented here under the title "Quality of payment service to food service providers of the National School Food Program Qali Warma, according to territorial units, 2017.", has as its general objective to describe the perception of the Quality of the payment service to the food service providers of the National School Feeding Program Qali Warma, according to the Territorial Units

The present investigation was carried out under the quantitative approach and corresponded to a substantive research of descriptive level, with non - experimental design of transectional or transversal cut. The information was collected through the application of two questionnaires to a with contracts in force in the National School Feeding Program Qali Warma 2017.

The results showed that the perception of the food service providers of each of the 27 territorial units on the quality of the payment service of the National School Feeding Program Qali Warma, is different. With 14.81% of territorial units were very satisfied with the payment service and 85.15% of territorial units were dissatisfied with the payment service, of which 65.2% had a level of dissatisfaction close to zero, 30.4% Had levels between -1.04 to -1.81 and 4.4% with level of dissatisfaction of - 2.09.

**Key words:** Quality of payment service to suppliers, National School Feeding Program Qali Warma.

## **I. Introducción**

### 1.1. Antecedentes

En la búsqueda de modelos de gestión y diseño de estructuras de entidades públicas que permitan la satisfacción de sus proveedores sobre la calidad del servicio de pago, se revisó documentos de carácter internacional y nacional, permitiendo de esta manera extraer estudios que sirvan de referencia para sustentar la presente investigación.

#### **Antecedentes internacionales.**

A nivel internacional, son escasos los antecedentes de estudios que midan la calidad del servicio de pago, encontrándose solo el estudio realizado al servicio de pago a los proveedores de entidades públicas, que se presenta continuación.

Vega y Ávila (2014) desarrollaron el *Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Viabilidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas*, tuvieron como objetivo conocer la estructura del proceso de pago a los proveedores, identificando los factores que representan ineficiencias en el proceso; la metodología utilizada se desarrolló en tres pasos, el primero, que consistió en describir el proceso de pago mediante cuestionarios-entrevistas, el segundo, que se basó en el análisis del proceso, a través del uso del diagrama de flujo y el diagrama de espina de pescado, y, el tercero mediante el análisis documental. Los resultados obtenidos evidenciaron que el proceso cuenta con etapas poco definidas, insuficientes herramientas administrativas y escasa capacitación del personal en el uso de herramienta tecnológicas, situación que redundan en una ejecución poco rigurosa, que no permite dar respuesta a los proveedores de manera eficiente y eficaz, factores que obstaculizan que la Dirección pueda tener un mejor control en cada una de las etapas que exige el proceso de pago a proveedores.

De Pedro (2013) desarrolló la tesis titulada *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*, que tuvo como objetivo determinar si las dimensiones de la calidad de servicio utilizadas en la herramienta ya existente Servqual son representativas y aplicativas a las necesidades y expectativas de los clientes de

bancos de la ciudad de Bahía Blanca y elaborar una escala adaptada a los requerimientos de los usuarios locales, los resultados obtenidos sugieren que las dimensiones relevantes para los clientes de bancos argentinos son las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Las limitaciones del estudio se centraron en la subjetividad de los resultados, por ser de carácter cualitativo.

Álvarez (2012) desarrolló la investigación sobre la *satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, que tuvo como objetivo medir la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, utilizando como instrumento la encuesta CALSUPER adaptación Servqual para redes de supermercados. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 839 clientes, con un nivel de confianza del 95%. Los resultados obtenidos tuvieron un índice de calidad de servicio -1,26 es decir los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio de los supermercados gubernamentales, existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas.

### **Antecedentes nacionales.**

Después de la búsqueda de estudios realizados a nivel nacional en los últimos diez años, no se encontraron estudios relacionados a la calidad del servicio de pago, por lo tanto se destaca en esta sección el estudio realizado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) sobre el proceso de pago a los proveedores de las entidades públicas del país y las investigaciones realizadas sobre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con énfasis en los proveedores, ya que la calidad de entrega del servicio alimentario depende exclusivamente de ellos y por ende en la salud de los niños.

Herrera, Torres, Ruiz, Pérez y Huanca (2015) desarrollaron el estudio *¿Cuánto tiempo tardan las entidades en efectuar el pago a proveedores? Medición realizada en el año 2014 y comparación con estudios de los años 2011 y 2013* y tuvieron como objetivo conocer si las entidades públicas cumplen con el tiempo de

pago establecido en 25 días calendario por el reglamento de la Ley de contrataciones e identificar las causas que afectan estos plazos; la metodología utilizada estuvo conformada por tres etapas: la primera, revisión de los expedientes de pago de procesos seleccionados, segundo, realizar entrevistas a funcionarios de las áreas de logística y/o tesorería, y tercero, el análisis de la información. Los resultados obtenidos demostraron que las entidades públicas en general no tienen procedimientos de pago uniformes, siendo el tiempo promedio de pago en días calendario, de 39 para bienes y 51 para servicios. Las causas que afectan el plazo en las entidades son problemas técnicos en el manejo del SIAF y errores en las órdenes de compra, mientras que las causas atribuibles al contratista son las cobranzas coactivas, errores en el Código de Cuentas Interbancario (CCI) o errores en las facturas.

Vásquez (2013) en su investigación, *Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional*, analizó la calidad de los proveedores del servicio alimentario del Programa Qali Warma, teniendo como tema central qué los proveedores cumplan estrictamente con los estándares HACCP de producción y distribución del servicio alimentario; además se analizó cuatro dimensiones: a) adjudicación por persona natural o jurídica, b) tipo de ocupación de los proveedores, para determinar si se dedican al rubro alimentario, c) experiencia previa contratando con el estado e d) indicador de riesgo que evalúa el desempeño crediticio de los proveedores. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 73% de los proveedores fueron personas jurídicas, el 68% presentaron como ocupación principal el rubro alimentos y en el 32% restante no se determina la inexistencia de relación con el rubro alimentario, porque no se analizó las actividades secundarias. El 52% no cuenta con experiencia contratando con el Estado, mientras que el 5% cuenta con un indicador de alto riesgo por tener deudas con atraso de más de 2 meses. La recomendación fue realizar un análisis previo, para la selección de proveedores, considerando las dimensiones b, c y d, con la finalidad de contar con proveedores de calidad.

Solís, Ruíz y Álvarez (2015), desarrollaron el trabajo de investigación, *Procesos de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali*



*Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014*, teniendo como objetivo determinar el efecto del proceso de abastecimiento en el cumplimiento de los objetivos del Programa en el distrito de Acomayo, departamento del Cusco. La metodología utilizada se dio en dos etapas; la primera correspondió a una investigación cuali-cuantitativa realizada mediante encuestas con preguntas cerradas y la segunda etapa enmarcada dentro de la investigación exploratoria, se desarrolló a través de encuestas con preguntas cerradas a doscientos padres de familia. Los resultados de la encuesta tomada a los directores con referencia a los proveedores arrojó que un 84% otorgó el calificativo de muy malo, el 8% malo y el 8% consideró el trabajo de los proveedores como muy bueno. Los resultados de los padres referente a los proveedores, evidenció que un 76% los catalogó de muy malos, el 13% como malos y un 8% los consideró como muy buenos. Por ello, se recomendó implementar acciones con los Ministerios de Producción y Agricultura para fomentar la organización de los agricultores y su posterior inclusión en los mercados locales como proveedores del Programa Qali Warma.

## **1.2. Fundamentación científica**

### **El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**

#### *Concepto*

Mediante el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, de fecha 30 de mayo de 2012, se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. El propósito fue brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, de forma sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de las instituciones educativas públicas, siempre cogestionado con la comunidad. Asimismo, el 16 de octubre de 2014, se publicó el Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, mediante el cual se señala que, de forma progresiva, el programa atenderá a los escolares del nivel de educación secundaria de la educación básica en instituciones educativas

públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía peruana.

Este programa, fue creado “como respuesta del Gobierno del Perú a los problemas encontrados en los programas de asistencia alimentaria dirigidos a la población escolar que formaban parte del antiguo Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA)” (MIDIS, 2013, p. 2)

#### *Importancia del programa.*

La importancia del programa es cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para crecer” en el horizonte de largo plazo, generando oportunidades para la siguiente generación, con énfasis en la reducción de la desnutrición crónica infantil (DCI), la promoción del desarrollo infantil temprano (DIT) y el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia; partiendo del principio orientador del MIDIS de articular una política de desarrollo e inclusión social desde las personas y para las personas.

En tal sentido, Qali Warma tiene la responsabilidad de brindar una alimentación óptima, sana y variada a los niños y niñas de las instituciones educativas que atiende diariamente, a fin de contribuir a mejorar su atención en clases y permanencia en la escuela, y de esta manera coadyuvar en el largo plazo a la generación de oportunidades para los beneficiarios del programa.

#### *Objetivos del programa*

Tal como establece el Decreto Supremo 008 – 2012, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como objetivo principal,

Garantizar un servicio alimentario para niñas y niños de instituciones educativas públicas en el nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y en el nivel de educación primaria. Para ello, establece la necesidad de (a) Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus

características y las zonas donde viven, (b) Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia, y (c) Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa. (El Peruano, 2012, p. 467233)

Para el cumplimiento de estos objetivos, el programa cuenta con una organización operativa basada en el Modelo de Cogestión para la atención del servicio alimentario, el cual incorpora la participación articulada de entidades de la sociedad civil, sector privado y organizaciones no gubernamentales, según Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS que a la letra establece:

Su organización y mecanismos de articulación con otros sectores y niveles de gobierno, sociedad civil, cooperación internacional y el sector privado, entre otros, se desarrollarán en el respectivo manual de operaciones que se apruebe por resolución ministerial y en las directivas que correspondan. (El Peruano, 2012, p. 467233)

Existen diversos estudios que establecen la importancia de contar con una adecuada alimentación para que los estudiantes puedan lograr un aprendizaje significativo, de ahí que el “...objetivo final es mejorar la ingesta de alimentos, facilitando las condiciones para el aprendizaje de niñas y niños de nivel inicial y primaria de IIEE pública” (MIDIS, 2013, p. 3)

El Modelo de Cogestión presentado en la figura 1, comprende tres fases: (a) Planificación del menú escolar, proceso que realiza Qali Warma orientado a determinar las recetas y su programación para la atención del servicio alimentario; (b) Compra, proceso realizado por el Comité de Compras y Qali Warma para la adquisición de productos y raciones, de acuerdo a lo dispuesto en los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras que aprueba Qali Warma; y (c) Gestión del servicio alimentario, proceso a cargo del Comité de Alimentación Escolar, para el almacenamiento, preparación y entrega de os

alimentos, con base en la Directiva N° 001-2013-MIDIS, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS.

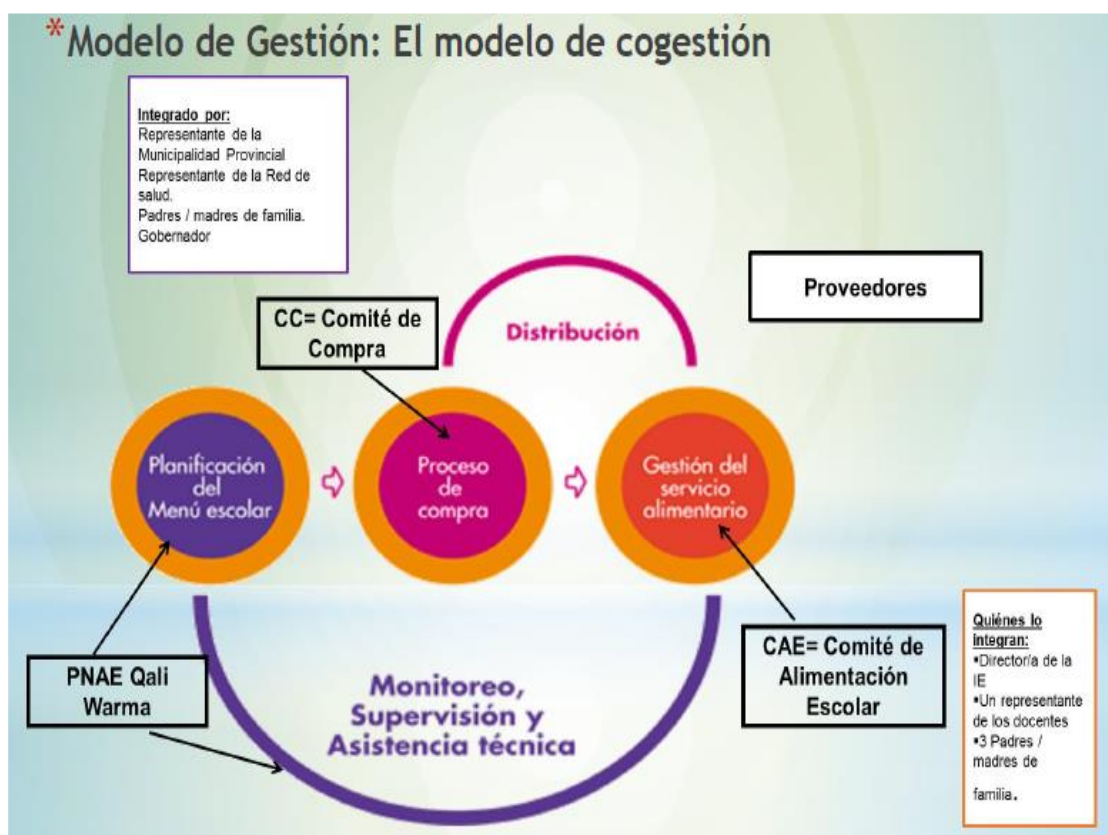


Figura 1. Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fuente: Moreno, 2015, p. 6

Cabe mencionar que, de acuerdo a lo establecido por Qaliwarma (2017) el modelo de cogestión, "...constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE Qali Warma" ([www.qaliwarma.gob.pe](http://www.qaliwarma.gob.pe))

### *El servicio de pago en el Programa Qali Warma*

La investigación realizada sobre el servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario, se encuentra inmersa en la Fase de Compra del Modelo de Cogestión y, en el proceso Misional (M01.2) Adquisición de Alimentos del Manual de

Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Este documento de gestión fue aprobado con la Resolución Ministerial N° 124-2016-MIDIS, y es presentado de manera gráfica en la figura 2.

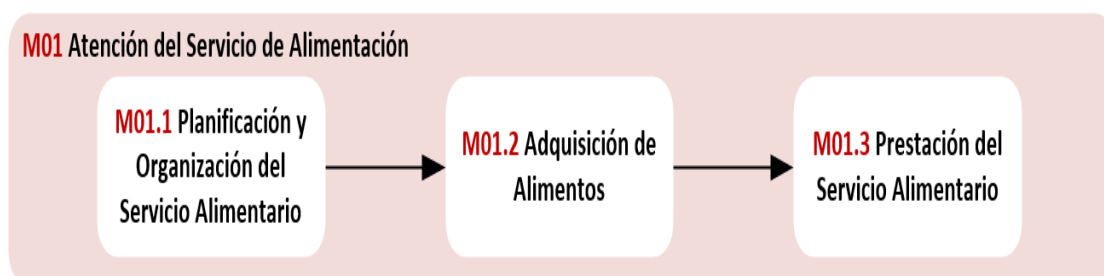


Figura 2. Diagrama de bloques del Proceso Misional: Atención del Servicio Alimentario, del Mapa de Procesos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fuente: MIDIS, 2016.

Como se mencionó en el párrafo anterior, la presente investigación se encontró inmersa en el proceso de nivel 1: Adquisición de Alimentos (M01.2). Para una mejor explicación en la Figura 3, se incluye el diagrama de bloques de los subprocesos que conforman este proceso de nivel 1.

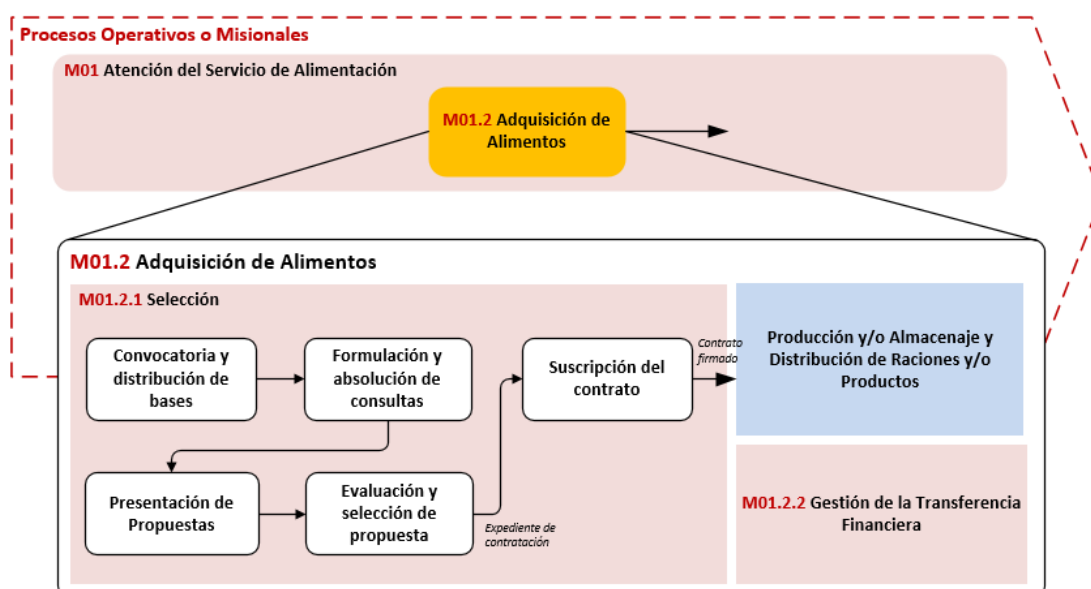


Figura 3. Diagrama de bloques del Subproceso: Adquisición de Alimentos, del Mapa de Procesos del Pnaeqw, aprobado con R.M. N° 124-2016-MIDIS

Fuente: MIDIS, 2016

El primer subproceso del diagrama de bloques es “selección” (M01.2.1), que contiene las actividades de convocatoria, evaluación, selección y suscripción del contrato entre el proveedor y el comité de compra para la prestación del servicio alimentario; el segundo subproceso es producción y/o almacenamiento y distribución de raciones y/o productos, el cual tiene como entrada los productos y/o raciones entregadas por los proveedores en cumplimiento del contrato firmado, estos productos son preparados y como salida el consumo de los alimentos por los usuarios del Programa; y el tercer bloque es la gestión de la transferencia financiera (M01.2.2), siendo este subproceso donde se encuentra enmarcada la presente investigación y el mismo contiene las actividades de la transferencia de recursos financieros al comité de compra para realizar el pago completo y oportuno al proveedor por la prestación del servicio alimentario, Manual de Operaciones del Pnaeqw (2016).

Continuando con la explicación del subproceso Gestión de la Transferencia Financiera (M01.2.2), se explicó las actividades que lo conforman: (a) se inicia cuando el proveedor presenta la solicitud de pago al Comité de Compra, quien remite el expediente a la unidad territorial que pertenece; (b) la unidad territorial, se encarga de verificar el cumplimiento contractual de la entrega y valoriza el servicio brindado, luego remite el expediente a la sede central solicitando la autorización de la transferencia financiera del monto valorizado; (c) sede central verifica el expediente y en caso de conformidad emite la Resolución que autoriza la transferencias financieras al Comité de Compra; (d) la Unidad de Administración, en la sede central, se encarga de realizar el compromiso, devengado y girado de la transferencia financiera a la cuenta corriente del Comité de Compra; y (e) para finalizar, el Comité de Compras realiza la transferencia financiera de su cuenta corriente a la cuenta corriente del proveedor del servicio alimentario, esta secuencia del proceso es según lo establecido en el Manual de Transferencia y Rendición de cuentas del Pnaeqw (2015).

La secuencia de las actividades descritas en el párrafo anterior, se presentó en la figura 4: Flujograma de la Gestión de la Transferencia Financiera (Servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario) del Programa Qali Warma, según

los establecido en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Pnaeqw (2016), asimismo, se indicó el tiempo establecido para cada actividad, teniendo un tiempo total del servicio de pago de 22 días hábiles, según lo establecido en el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Pnaeqw (2015).

Teniendo estas actividades las siguientes características: a) Es realizado en cogestión con los 116 Comités de Compras, los cuales son conformados con Resoluciones de Dirección Ejecutiva del Pnaeqw y son organizaciones pública privada, por consiguiente, el proceso de Adquisición de Alimentos se encuentra excluida de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones, que regula las adquisiciones realizadas por las entidades públicas a nivel nacional, b) La Adquisición de Alimentos, se encuentra normado por el Manual de Compras, que es aprobado por el Pnaeqw, c) Los Comités de Compras al firmar los contratos, son los responsables del pago de las entregas realizadas por los proveedores y la liquidación de los contratos y d) el Programa Qali Warma brinda asistencia técnica permanente a los Comités de Compras durante todas las etapas del proceso de compra y tienen la función de las transferencias de recursos financieros a los Comités de Compras para el pago de los proveedores del servicio alimentario.

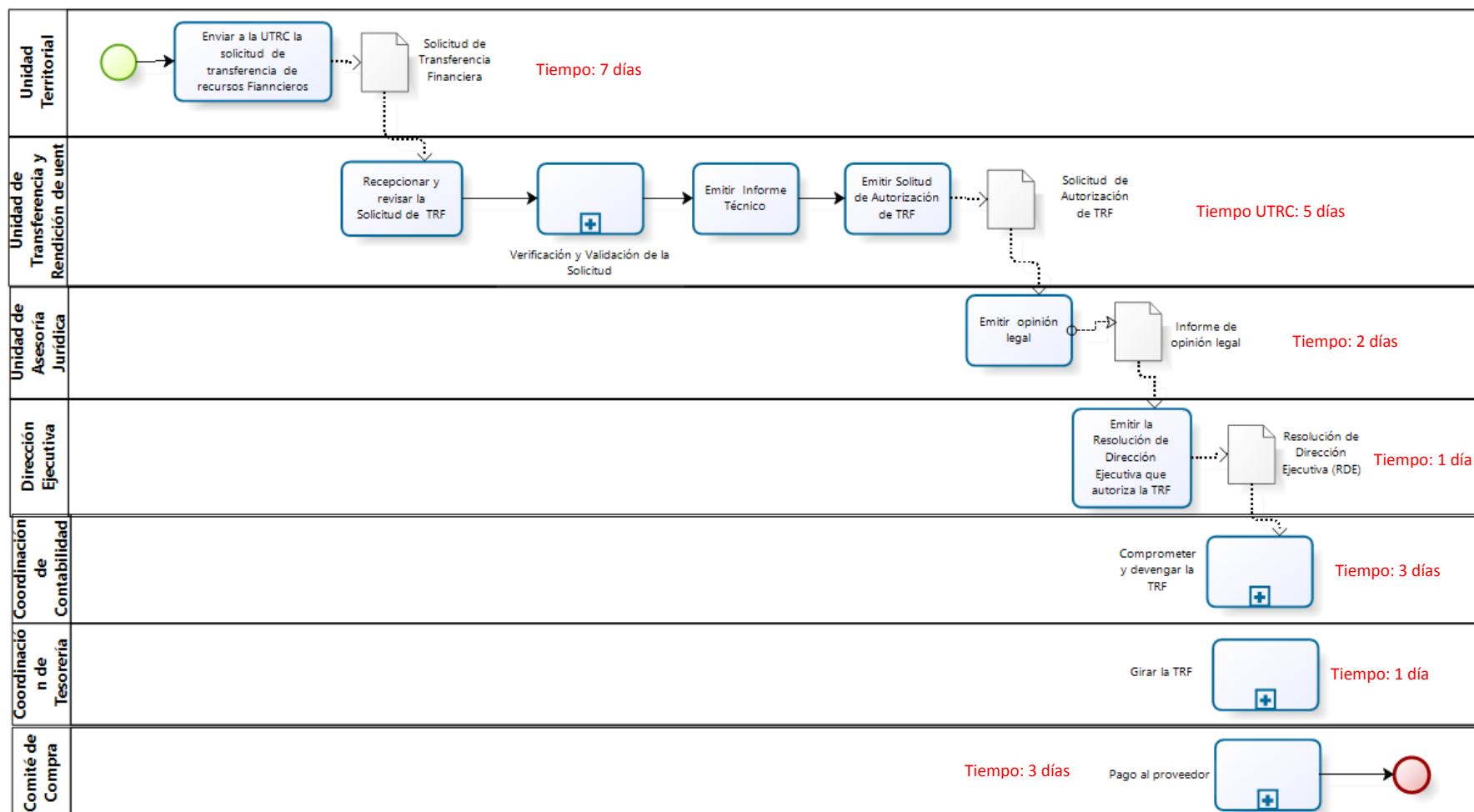


Figura 4. Flujograma de la Gestión de la Transferencia Financiera (Servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario).

Fuente: MIDIS, 2017



### *Importancia del servicio de pago en el Programa Qali Warma*

La importancia del servicio de pago a los proveedores son: (a) utilizar de manera eficiente los recursos del Programa para cumplir con el pago de los proveedores en el plazo de 22 días hábiles, así garantizar el ciclo del flujo de caja financiero que permitirá las siguientes entregas hasta culminar el año escolar; (b) la calidad del servicio de pago, permitirá fidelizar a los proveedores que cumplen con los estándares HACCP de producción y distribución de alimentos para escolares; (c) las transferencias de recurso públicos reflejen integridad, confiabilidad, eficiencia y transparencia hacia los ciudadanos; y (d) se construya una reputación de buen servicio de pago y sea recomendada de boca en boca, siendo este medio más eficaz en lo que se refiere al nivel de influencia en la decisión del proveedor que la publicidad tradicional, según Tschohl (2008), esto con la finalidad de incrementar el número de proveedores calificados interesados en trabajar con el Programa.

### **Calidad del servicio de pago.**

#### *Definiciones*

Para abordar este tema de la calidad del servicio de pago, es necesario precisar primero qué significa la palabra calidad, término polisémico que, según Muñoz (1999) está referido a aquellos objetos o servicios "...que poseen unas cualidades que lo apartan de lo común, que, de algún modo, lo hace más excelente, le dan una cierta distinción o excepción respecto de lo corriente o cotidiano" (Muñoz, 1999, p. 67)

De esta forma, la calidad se concibe como ese valor agregado que diferencia al producto o servicio que se brinda, en función a las alternativas que tienen los clientes en el mercado, respecto a los mismos requerimientos. De esta manera,

Por su parte, Cuatrecasas (2000) define a la calidad "...como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario"

(p.575), aspectos íntimamente relacionados y que evidencia la importancia de considerar cada uno de los procesos seguidos para la elaboración de un producto o servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios y superar sus expectativas.

Desde esta perspectiva, se puede enlazar el término calidad con el servicio que se brinda y hablar así de lo que se refiere a uno de los pilares teóricos de la presente investigación y que se ha pasado a denominar calidad del servicio.

Así, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) “la calidad del servicio desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseo de los clientes y sus percepciones”. (p. 21)

Mientras que Grocock (1986) y Reeves & Bednar (1994) en Morillo (2009) refieren que la calidad en los servicios “es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente o de la satisfacción de las expectativas del mismo” (Morillo, 2009, p. 204)

De acuerdo con Arellano (2001) cuando se brinda un buen servicio y este es adecuado, también es necesario un acercamiento psicológico con el cliente, debido a que muchas veces, más que una realidad necesaria del servicio, lo que el individuo requiere es un cierto grado de tranquilidad y seguridad. Por ello, un buen manejo de las expectativas respecto al servicio tendrá que estar basado en un oportuno conocimiento de las características del consumidor y su comportamiento de compra.

Por su parte, Tschohl (2008), se centra más en el valioso aporte que brinda los trabajadores para lograr satisfacer las expectativas de los clientes, estableciendo que la calidad en el servicio es “...la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa...” (p. 14)

Por otra parte, Vargas y Aldana (2011), refieren que

La clave para el logro de la calidad en el servicio, implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfagan a los usuarios, no solo en sus necesidades sino en los deseos y expectativas que ellos tienen dentro del contexto de la eficiencia, consiguiendo que los clientes no solamente sean leales a la organización sino también, comentan su satisfacción con las personas con las cuales se relacionan a diario. (p. 75)

La clave de un servicio de calidad, definitivamente está centrado en la satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios, superando incluso las expectativas que puedan tener al respecto. En este caso, el servicio que brinda Qali Warma se centra en niños del nivel inicial y primario y conlleva una responsabilidad muy grande, pues, comprende aspectos relacionados con su nutrición. El servicio no se constituye solo en un proceso para obtención de un producto o servicio, sino que implica la salud de las personas en sus etapas primigenias de vida. De ahí se desprende la gran importancia que tiene para la sociedad peruana.

En este sentido, Comisión, Cruz, Gonzales (2006), señalan que el concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente se desarrolla precisamente ante la conciencia de estos problemas... Este concepto comparte ideas con Deming y Juran, donde el principio de orientación hacia el cliente es fundamental para un proceso orientada en la calidad del servicio” (p. 169).

Y es que el rubro en el que hoy se profundiza, definitivamente implica la existencia de una conciencia social, orientada a desarrollar un servicio que aporte beneficios a los seres humanos, especialmente conformada por niños que necesitan estar debidamente alimentados para lograr óptimos resultados en el proceso de aprendizaje – enseñanza.

Estos considerandos vislumbran la necesidad de lograr que la empresa identifique “...las expectativas de sus clientes para alinear sus procesos con la finalidad de satisfacerlas o superarlas” (Camisión, Cruz, Gonzales, 2006, p. 169)

Ya desde la perspectiva de la Norma Internacional ISO 9000:2015, “...una organización orientada hacia la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes” (p.2).

Por otro lado el servicio de pago viene a ser para el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, son las transferencia de recursos financieros al Comité de Compra para realizar el pago completo y oportuno al proveedor por la prestación del servicio alimentario, según lo establecido en el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10154-2015-MIDIS-PNAEQW.

En la presenta investigación se considera que la calidad del servicio de pago viene a ser la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas de los proveedores y sus percepciones del proceso de transferencia de recursos financieros al Comité de Compra para realizar el pago completo y oportuno al proveedor por la prestación del servicio alimentario, según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998; MIDIS-PNAEQW (2015).

### **Teoría o modelo teórico**

#### *Modelo de Calidad de Servicio*

El modelo plantea la existencia de una serie de discrepancias o brechas respecto a las distintas interpretaciones que los diferentes entes que intervienen en el proceso pueden hacer del servicio. Dicha brecha pueden ser resumidos en:

Brecha 1: Expectativa del consumidor y las percepciones de los directivos respecto a las expectativas del consumidor.

Brecha 2: Percepción de los directivos respecto a las expectativas de los consumidores y las especificaciones relacionadas con la calidad que se debe prestar.

Brecha 3: Especificaciones respecto a la calidad que debe brindar y la prestación real del servicio.

Brecha 4: Prestación real del servicio y comunicación externa.

Brecha 5: Expectativas del consumidor en relación con la calidad del servicio y la percepción que ha tenido del servicio.

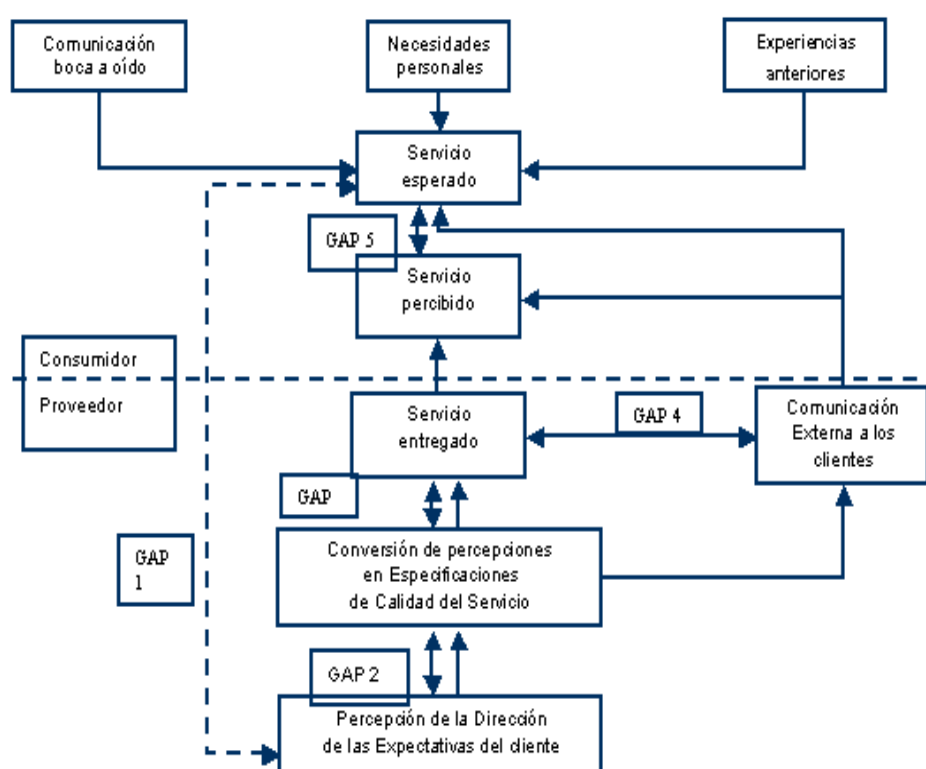


Figura 5 Modelo conceptual de la calidad del servicio

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998)

En dicho modelo se exponen las cuatro primeras deficiencias detectadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), las cuales han sido trabajadas por los propios autores mediante la investigación de los factores que pueden afectar la magnitud de dichas deficiencias, mientras que la brecha 5 ha sido convenientemente analizada por los autores a través de la creación de la herramienta de medición Servqual.

Según Camisión, Cruz, Gonzales (2006) “las dimensiones de la Gestión de la Calidad son: calidad esperada, calidad programada, calidad realizada y calidad latente, la calidad ha sido conjugar las perspectivas interna y externa” (p. 176).

Con este propósito, la Asociación Española para la Calidad (1991<sup>a</sup>) propone que, para alcanzar la satisfacción plena del cliente, debe coincidir la calidad programada, la calidad realizada y la calidad necesitada por él.



*Figura 6. Conceptos de calidad esperada, calidad programada y calidad realizada.*  
*Fuente:* Camisión, Cruz y González, 2006.

La calidad programada o diseñada, es la que la empresa pretende obtener (calidad prevista), y que se plasma en las especificaciones de diseño de producto, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

La calidad realizada es la obtenida tras la producción, y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones de diseño.

La calidad esperada, necesaria o concertada es la necesitada por el cliente según se manifiesta en sus necesidades y expectativas.

El concepto de calidad ideal se basa en conseguir que los tres círculos sean concéntricos, cuando la satisfacción del cliente es plena. El objetivo de la calidad sería conseguir plenamente la calidad esperada por los clientes, buscando que los círculos que representan la calidad programada y la calidad realizada coincidan al máximo entre sí y con la calidad pueden proceder cuatro fuentes.

*Insatisfacción inevitable*, es el escenario donde la calidad programada y la calidad realizada no se ajustan a la calidad esperada por el cliente, se considera inevitable porque los problemas de calidad están ya implícitas en la calidad de diseño.

*Insatisfacción evitable*, en este escenario, la calidad programada y la calidad esperada coinciden, pero son diferentes a la calidad realizada, esta falta es subsanable, por ubicarse en problemas de calidad de conformidad.

*Satisfacción industrial*, es secundario que la calidad programada y la calidad realizada coincidan, exhibiéndose calidad de conformidad, al ser un resultado inútil desde el punto de vista del cliente.

*Satisfacción casual*, puede producirse una situación circunstancial en el cual la empresa logra una calidad que empareja con la calidad esperada por el cliente, aunque se aleje de la calidad programada, se trata de situaciones coyunturales difícilmente mantenerle, que acaban degradándose en insatisfacciones inevitables si la empresa no reformula su calidad de diseño para estabilizar la calidad alcanzada.

Según la Norma Internacional ISO 9001:2008, "... el modelo de un sistema de la calidad basado en procesos que se muestran en figura 7, ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos..." (p. vii).

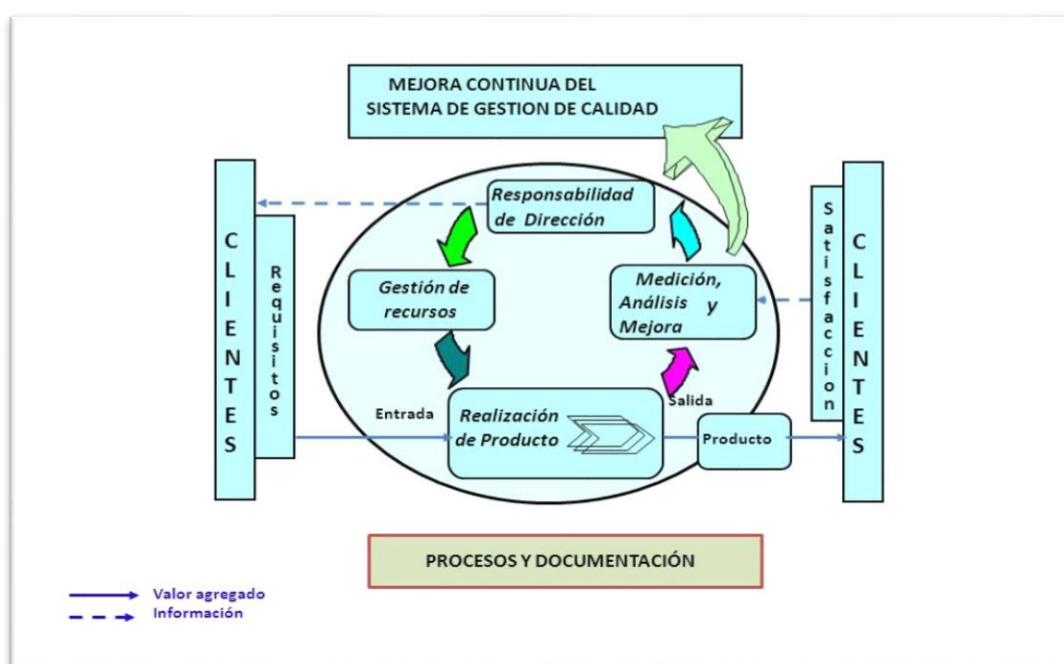


Figura 7. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2008.

Además de la gestión basada en procesos, puede aplicarse la metodología conocida como "Planificar – Hacer- Verificar – Actuar "(PHVA). La Norma Internacional ISO 9001:2008, "...especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización : a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluido los procesos para la mejora continua del sistema y aseguramiento de la conformidad de requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables"(p. 1).



### *Modelo de Medición de la Calidad del Servicio*

Dentro de los estudios más destacados sobre calidad del servicio se encuentra el realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en varias investigaciones iniciadas en el año 1985 con el planteamiento de las bases conceptuales del modelo de medición. A continuación, se desarrollan las definiciones que apoyan la construcción del modelo de medición, el cual, mayormente, utiliza los aportes de Parasuraman, Zeithaml y Berry, todo lo cual está alineado con la idea de que las organizaciones puedan comprender y entregar el servicio más adecuado a sus consumidores.

De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) entregar una calidad superior de servicio representa un pre requisito para el liderazgo en el servicio significa beneficios, pero según la bibliografía sobre la calidad está predominantemente orientada hacia los productos tangibles, hay pocas contribuciones centradas en la calidad de los servicios. De esta contribución surgen los siguientes tres aspectos: (a) Para el usuario la calidad del servicio es más difícil de evaluar que la calidad de los productos tangibles, (b) los usuarios no solo evalúan el servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio, y (c) los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes. Sólo los usuarios juzgan la calidad, todos los demás juicios son esencialmente irrelevantes, específicamente, la percepción de la calidad del servicio se establece en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor.

### *Expectativa frente percepción*

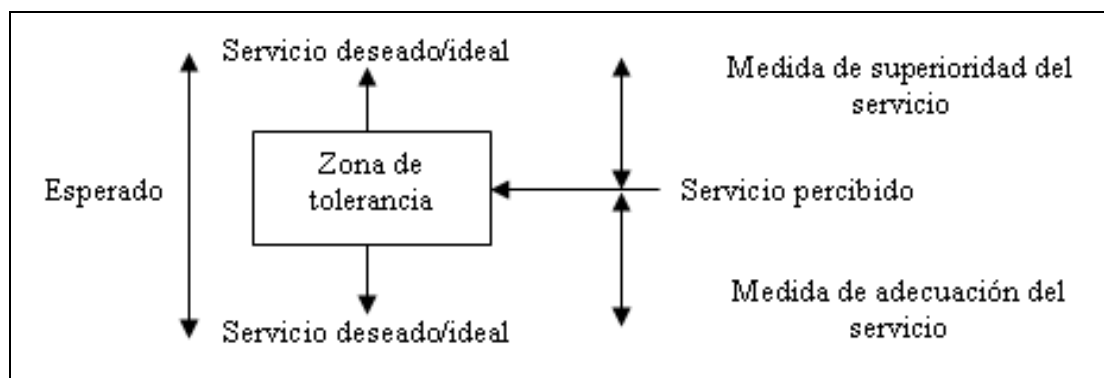
En uno de los trabajos referentes al modelo conceptual para la calidad del servicio, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) definieron las percepciones como las creencias de los consumidores concentrándose al servicio percibido o experimentado, lo cual podría diferir de la realidad. Estas diferencias entre

percepciones y realidad influyen en las percepciones de calidad e incrementan el riesgo de expectativas erróneas.

Según Parasumaraman, Zeithaml y Berry (1998) el término expectativa difiere del de satisfacción en el uso que se le da dentro del marco de la calidad del servicio, puntualmente, en la literatura referente a la satisfacción, las expectativas son definidas como las predicciones hechas por el consumidor sobre lo que ocurrirá durante una transacción o intercambio. En contraste, la literatura vinculada a la calidad de servicio explica que las expectativas son más bien deseos del consumidor en torno al servicio.

De manera complementaria Zeithaml et al. (2009) cuando se refieren a las expectativas del cliente, las definiciones como las creencias acerca del servicio entregado, el cual sirve de estándar o punto de referencia para el desempeño juzgado. Debido a que los consumidores comparan sus percepciones con sus referencias cuando evalúan la calidad del servicio, este conocimiento acerca de las expectativas de los clientes es crítico para los encargados del marketing de las organizaciones.

Sobre la base conceptual de Parasumaraman, Zeithaml y Berry (1998) referente a las percepciones y expectativas, Miguel (2002) elaboró una relación entre los niveles de servicio deseado, adecuado y percibido, el cual se muestra en la Figura 8.








*Figura 8.* Expectativa y niveles de estándares de comparación.

*Fuente:* Miguel, 2002

De acuerdo con Parasumaraman, Zeithaml y Berry (1998) la construcción de la calidad del servicio está relacionada con la comparación de las expectativas frente al desempeño del servicio. Según esto, la calidad del servicio es la medida en la que el nivel de servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor.

### *Dimensiones de las variables*

Inicialmente, Parasumaraman, Zeithaml y Berry (1998) identificaron 10 dimensiones determinadas de la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, comunicación, credibilidad, seguridad, cortesía, comprensión y accesibilidad. Posteriormente, en un proceso de depuración es que finalmente se obtuvieron cinco dimensiones.

Los diez criterios en la evaluación de la calidad del servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos tangibles					
Fiabilidad					
Capacidad de respuesta					
Profesionalismo Cortesía Credibilidad Seguridad					
Accesibilidad Comunicación Comprensión del usuario					

*Figura 9. Dimensiones de la Escala Servqual.*

*Fuente:* Parasumaraman, Zeithaml y Berry, 1998

### 1.3 Marco conceptual

**Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.** Amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseo de los clientes y sus percepciones del proceso de transferencia de recursos financieros al Comité de Compra para realizar el pago completo y oportuno al proveedor por la prestación del servicio alimentario, según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998; MIDIS-PNAEQW, 2015)

**Elementos tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).

**Fiabilidad.** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).

**Capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).

**Seguridad.** Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).

**Empatía.** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).

### 1.4 Justificación

#### **Justificación teórica.**

La importancia de este estudio radica principalmente, en que se requiere de estudios acerca de los servicios prestados por las diferentes instancias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, siendo el servicio de pago

a los proveedores del servicio alimentario un proceso de especial interés debido a que el Programa ha efectuado la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 y la automatización de este servicio fundamental, y no hay información acerca de la satisfacción respecto a este servicio en cada unidad territorial.

En tal sentido, esta investigación describe el análisis de los diferentes aspectos, dimensiones, indicadores basados en el modelo Servqual con la finalidad de medir la satisfacción del proveedor, contando este modelo con un instrumento estructurado y validado que permite medir la percepción de la calidad del servicio de pago en cada unidad territorial, además con la identificación de las expectativas y percepción del proveedor referente al servicio, permitirá identificar las oportunidades de mejora con su correspondiente priorización, para la implementación de las mismas durante el presente año, optimizar el proceso y finalizar con la estandarización del servicio de pago en las 27 Unidades Territoriales. Este objetivo de estandarizar el servicio se basa en lo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998, pág. 10) “Actualmente cuando se realizan mejoras en el servicio desde la óptica del proveedor del servicio alimentario (cliente), conducen a una mejora en el servicio percibido, entonces la calidad se convierte en una estrategia de beneficios”.

Asimismo, la mejora de la calidad y estandarización del proceso de pago a los proveedores del servicio alimentario conduce a una subida de la eficacia operacional que produce resultados que van más allá de los que usualmente se relacionan con la economía de escala. La realidad es que los errores en el servicio y la necesaria labor de seguimiento de los mismos añaden costos al sistema de “entrega” del servicio de pago. Desde el mayor uso de tiempo de los ordenadores, más uso de horas hombres, flujo de documentos, hasta más líneas telefónicas para atender los problemas de los proveedores del servicio alimentario, los descuidos en el servicio incrementan el gasto presupuestal del Programa Qali Warma, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998, p. 13).

Respecto de la calidad del servicio, se cita el estudio realizado en Argentina, por Adí (2003) quien desarrolló el estudio de medición de la calidad de los servicios, teniendo como objetivo aplicar la metodología Servqual, los resultados que se obtienen mediante el método Servqual son útiles no solo para la toma de decisiones, sino que sirven como parámetros para asignar valores económicos a la calidad o no-calidad del servicio y determinar así el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa.

### **Justificación social.**

La elección de realizar el estudio a nivel nacional, con toda la población objetivo, permitió al Programa Qali Warma, conocer las expectativas de todos sus proveedores y basándose en esta información, la estandarización, permitirá el incremento de la calidad del servicio de pago, que producirá beneficios porque crea verdaderos clientes,

Proveedores que se sienten contentos al seleccionar al Programa Qali Warma para trabajar después de experimentar su servicio de pago, permitiendo al programa que los proveedores trabajen de nuevo con la entidad y que hablarán del programa en términos positivos con otros proveedores del servicio alimentario, es decir que difundan verbalmente publicidad positiva. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998, p. 11).

Esto permitirá la fidelización de los proveedores que disponen de plantas y/o almacenes y vehículos de transporte, con las condiciones técnicas requeridas y debidamente certificadas, que exige el Programa Qali Warma, para la prestación del servicio alimentario garantizando la inocuidad alimentaria y la calidad de los productos y raciones entregadas en las instituciones educativas públicas a nivel nacional, durante el año escolar, por consiguiente el Programa Qali Warma tiene las condiciones de cumplir con en el horizonte de largo plazo, generar oportunidades para la siguiente generación, con énfasis en la reducción de la desnutrición crónica infantil, la promoción del desarrollo infantil temprano y el

desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, según lo establecido en la estrategia nacional de Desarrollo Social e Inclusión Social “Incluir para Crecer”.

## **1.5 Problema**

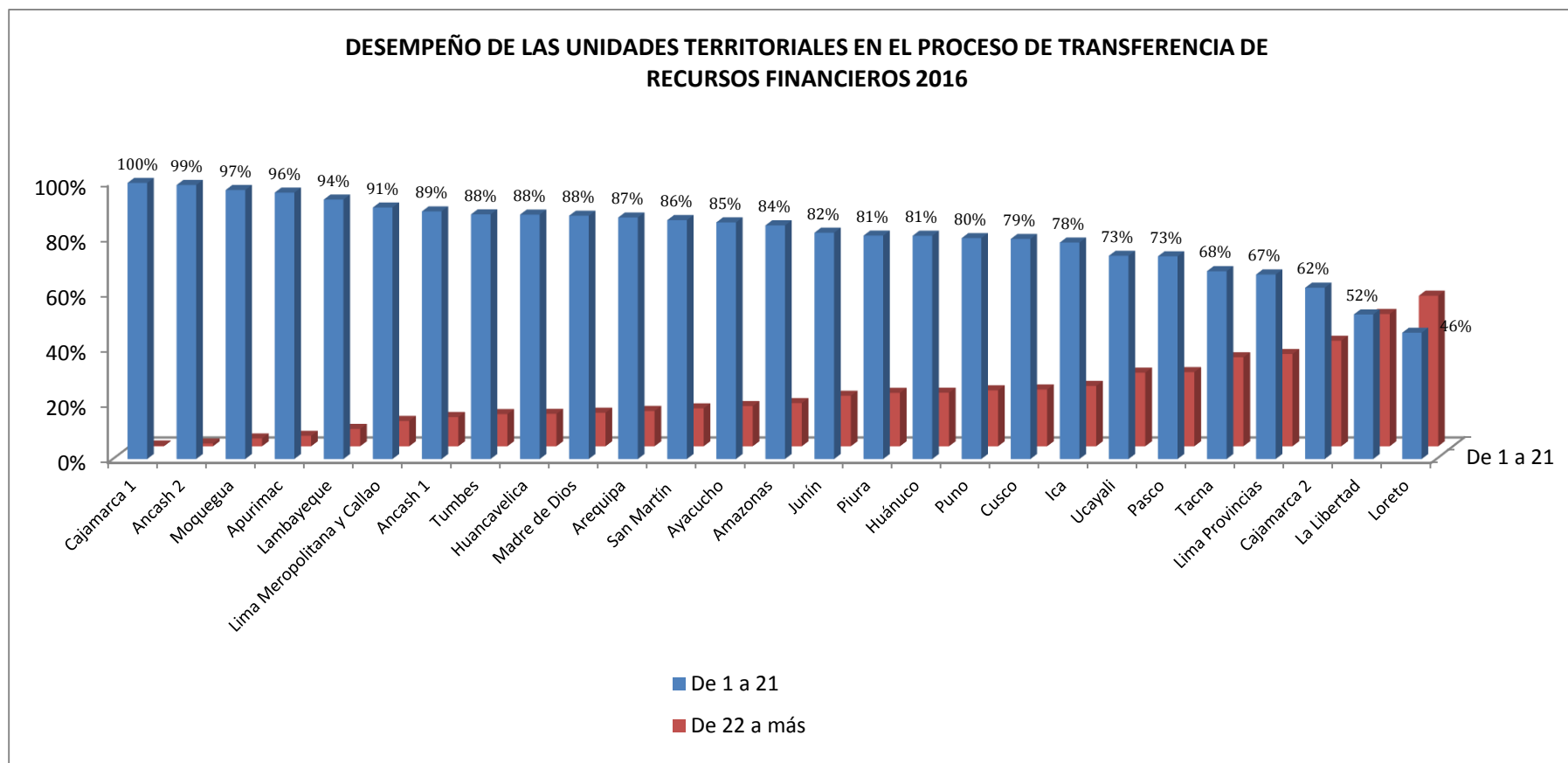
### **Planteamiento del problema.**

El presente estudio se realizó para el Programa Qali Warma, que brinda servicio alimentario durante todos los días del año escolar a 3'627,723 niñas y niños que estudian en 62,876 instituciones educativas públicas a nivel nacional. Para cumplir este objetivo en cogestión con los 116 Comités de Compras (organización pública – privada) contratan a proveedores, para brindar el servicio alimentario en dos modalidades, raciones y productos, en cada una de las 27 unidades territoriales, las entregas de alimentos en la modalidad de productos se realiza cada 20 días calendario por lo tanto se programan 10 entregas durante el año escolar y en la modalidad raciones entregan los alimentos todos los días de clases. Bajo esta programación, los proveedores con el pago de las primeras entregas adquieren los alimentos o insumos para las entregas posteriores, generando un flujo de caja financiero, que es la circulación de efectivo para la prestación del servicio alimentario.

Considerando este contexto, la variable de la presente investigación, es la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Qali Warma, cuya definición para el presente estudio es: Sobrepasar las expectativas que el proveedor del servicio alimentario tiene sobre el servicio de las transferencia de recursos financieros a los Comités de Compras para el pago de los proveedores del servicio alimentario( Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998, p. 11; MIDIS, 2013), iniciando este proceso con la recepción de la solicitud de pago presentada por los proveedores en las unidades territoriales y finalizando con la transferencia financiera a la cuenta corriente de los proveedores, este servicio se encuentra normado por el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas, aprobado con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10154-2015-MIDIS/PNAEQW, donde se establece que el tiempo de pago a los proveedores del

servicio alimentario es de 22 días hábiles. En tal sentido, la diferencia en el desempeño de las unidades territoriales hacen que el Programa Qali Warma no tenga la capacidad de garantizar el cumplimiento de los 22 días hábiles establecidos para el servicio de pago a los proveedores, como se aprecia en la figura 9: Desempeño de las unidades territoriales en el servicio de pago durante el 2016. Estos retrasos en el tiempo de pago generan barreras de acceso para ser proveedor del Programa, asimismo, perjudican a los proveedores, especialmente a las empresas de menor tamaño (MYPE), quienes para cumplir con el flujo financiero se ven obligados muchas veces a solicitar créditos lo que implica pagar intereses innecesarios, incrementando sus costos (Vega y Ávila, 2014)





*Figura 10.* Desempeño de las unidades territoriales en el servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario – 2016.

*Fuente:* Elaboración propia.

No se encontraron estudios relacionados con la calidad del servicio de pago, pero se cuenta con estudios sobre el tiempo que emplean las entidades públicas para pagar a sus proveedores, como es el caso de Chile que en el año 2006, el Ministerio de Hacienda remitió el Circular N° 23 del 13.04.06, donde se estable: "...el plazo de pago a proveedores deberá ser en el menor tiempo posible y no mayor a 30 días corrido", en el estudio se concluye que en el 2012 un porcentaje de 16.9% de pagos no cumplieron lo establecido en la circular, Vega y Ávila (2014); y en Perú el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones, establece que el plazo para el pago de los proveedores es de 25 días calendario, el estudio realizado por el OSCE, concluye que el tiempo del servicio de pago estimado es de 51 días calendario para los servicios, según Herrera et al. (2015). En ambos estudios se evidencio que las entidades públicas de Chile y Perú, no cumplen con los plazos establecidos para el pago de sus proveedores, siendo la misma situación del Programa Qali Warma.

En caso de continuar con la situación actual, sin identificar las expectativas y la percepción de los proveedores sobre la calidad del servicio, en el proceso de estandarización, es alta la posibilidad de que se tomen decisiones incorrectas y se desperdicien cuantiosos recursos por la ausencia de datos, ya que se verá afectada negativamente por desviaciones individuales y/o presunciones, por lo tanto no se garantiza que las mejoras generen beneficios para la entidad, Parasumaran et al (1998). Y de seguir el Programa sin la estandarización del servicio en las 27 unidades territoriales, no garantiza el cumplimiento del plazo establecido. Como consecuencia la insatisfacción de los proveedores generan barreras de acceso para contratar con el Programa, entonces, la entidad para cumplir con su objetivo tendrá un alto riesgo de trabajar con proveedores cuyo rubro no se orienta o relaciona con el alimento, sin experiencia en contratar con el estado y/o con indicadores de alto riesgo financiero de acuerdo a su nivel de deuda, como lo manifestó Vásquez (2013).

## **Problema**

### ***Problema general.***

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales?

### ***Problemas específicos***

#### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la percepción de la calidad de los elementos tangibles del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?

#### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es la percepción de la calidad de la fiabilidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?

#### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es la percepción de la calidad de la capacidad de respuesta del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?

#### ***Problema específico 4.***

¿Cuál es la percepción de la calidad de la seguridad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?

*Problema específico 5.*

¿Cuál es la percepción de la calidad de la empatía del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general.**

Describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales.

### **Objetivos específicos.**

#### *Objetivo específico 1.*

Describir la calidad de los elementos tangibles del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales.

#### *Objetivo específico 2.*

Describir la calidad de la fiabilidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales.

#### *Objetivo específico 3.*

Describir la calidad de la capacidad de respuesta del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales.

*Objetivo específico 4.*

Describir la calidad de la seguridad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales.

*Objetivo específico 5.*

Describir la calidad de la empatía del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

En la presente investigación se estableció como variable de estudio la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw. Esta variable fue de naturaleza cualitativa y su ocurrencia en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se expresó en dimensiones determinadas en función de los valores asignados al instrumento seleccionado “...ya que pueden expresarse numéricamente en términos de cantidades” (Mejía, 2012, p. 202).

### Definición conceptual

**Variable 1: Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw.-** se entiende como la “amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas de los proveedores y sus percepciones del proceso de transferencia de recursos financieros al Comité de Compra para realizar el pago completo y oportuno al proveedor por la prestación del servicio alimentario” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998; MIDIS, 2015).

## 2.2 Operacionalización de las variables.

La variable calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw, se midió a través de cinco dimensiones: (a) elemento tangible, con 4 ítems; (b) fiabilidad, con 5 ítems; (c) capacidad de respuestas, con 4 ítems; (d) seguridad, con 4 ítems y (e) empatía, con 5 ítems. Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 22 ítems con respuesta tipo Likert.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw.*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
<b>Elemento tangible</b>	Apariencia de las instalaciones físicas y equipos Apariencia pulcra del personal Materiales de comunicación	1 - 4	"+" Más satisfecho
<b>Fiabilidad</b>	Ejecución del servicio de pago de acuerdo a los plazos establecidos Personal del Pnaeqw cumple con los procedimientos Habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa	5 - 9	"0" Satisfecho
<b>Capacidad de respuestas</b>	El tiempo de respuesta del Pnaeqw, cuando el proveedor tiene un problema se encuentra dentro del plazo establecido Disponibilidad del personal para responder a las preguntas de los proveedores	10 - 13	"-" Menos satisfecho
<b>Seguridad</b>	La seguridad que brinda Pnaeqw en el servicio de pago del servicio alimentario Conocimiento y atención mostrados por el personal Habilidades del personal para inspirar credibilidad y confianza.	14 - 17	
<b>Empatía</b>	Atención individualizada que ofrece el Pnaeqw a sus proveedores del servicio alimentario. Buzón de sugerencias, encuesta periódicas, charlas de capacitación entre otras, para conocer las necesidades de los proveedores del servicio alimentario	18 - 22	

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.3. Metodología

El método que se usó fue el método descriptivo deductivo, que es la base de toda investigación científica. Se realizó la observación del fenómeno a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas respectivos y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos. Este método combina la reflexión racional, con la observación de la realidad, la observación y la verificación. (Lorenzano, 1994).

### 2.4. Tipo de estudio

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y corresponde a una investigación sustantiva de nivel descriptivo, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

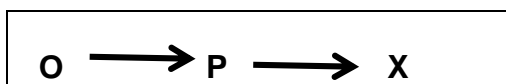


Sustantiva, porque “su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de teorías científicas” (Carrasco, 2006); es decir, en este caso, generar nuevos conocimientos relacionados a la variable calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw. Esta investigación es descriptiva, porque se describió a cada una de las variables de estudio tal cual se presentaron al momento de la investigación.

## 2.5. Diseño de estudio

El diseño de la investigación correspondiente a este estudio fue no experimental de corte transeccional o transversal, pues se realizó sin la manipulación deliberada de la calidad del servicio de pago y solamente se observó el fenómeno en los grupos de proveedores de cada región para después analizarlos, del tipo transaccional al haber sido realizado por medio de la recolección de datos en un solo momento dado, fue como tomar una fotografía del servicio de pago de a los proveedores durante la semana de encuesta y siendo a su vez del tipo deductivo descriptivo, por tener como objetivo indagar la incidencia de la variable calidad del servicio de pago en la población conformada por los proveedores del servicio alimentario que cuentan con contrato vigente para el 2017. Cabe recordar que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los diseños experimentales son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 149)

Este trabajo obedeció al siguiente esquema:



**Donde:**

- O : Observación
- P : Población
- X : Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw

## 2.6. Población y muestreo

### Población.

La población estuvo conformada por 212 proveedores con contrato vigente 2017. El detalle por unidad territorial se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Número de Proveedores con contrato vigente 2017 por Unidad Territorial.*

N°	UNIDAD TERRITORIAL	N° Proveedores
1	Ancash 2	6
2	Arequipa	5
3	Ica	3
4	La Libertad	12
5	Lambayeque	9
6	Lima Metropolitana y Callao	22
7	Lima Provincias	7
8	Moquegua	4
9	Piura	10
10	Tacna	1
11	Tumbes	3
12	Ancash 1	11
13	Apurímac	7
14	Ayacucho	10
15	Cajamarca 1	10
16	Cusco	9
17	Huancavelica	3
18	Huánuco	13
19	Junín	10
20	Pasco	7
21	Puno	7
22	Amazonas	6
23	Cajamarca 2	12
24	Loreto	8
25	Madre de Dios	2
26	San Martín	9
27	Ucayali	6
NÚMERO TOTAL		212

*Fuente:* Elaboración propia

***Criterios de inclusión.*** Tener contrato vigente y activo para brindar servicios en el Programa Quali Warma.

***Criterios de exclusión.*** Aquellos proveedores que no hayan logrado aprobar los requisitos establecidos por el MIDIS.

### **Muestreo.**

Con la finalidad de asegurar la información y en especial contar con los resultados de la evaluación acerca de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw, se decidió en forma intencional considerar a todos los integrantes de la población, al ser una población pequeña, se podía acceder a toda ella y así garantizar la veracidad de los resultados se trabajó con toda la población, es decir se realizó un censo. En tal sentido el estudio es de tipo no probabilístico.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, basada en la metodología Servqual que cuenta con un instrumento de alta fiabilidad y validez para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los proveedores respecto al servicio de pago (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998, p. 205).

Esta encuesta se basa en 22 preguntas cerradas con opciones múltiples, las cuales se desarrollaron en formato electrónico, con la finalidad de colocarlas en el Sistema Integrado de Gestión Operativa desarrollado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, este sistema cuenta con un módulo para los proveedores del servicio alimentario donde serán ubicadas las encuestas, durante el período de una semana para que los proveedores la respondan, ellos acceden al módulo con su usuario y clave, responden la encuesta y al finalizar colocan

grabar, inmediatamente los resultados salen en un reporte del sistema, en este contexto las encuestas fueron auto administradas.

### **Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento Servqual, de acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), “es un instrumento para medir la calidad del servicio, basado en la definición conceptual de la calidad del servicio y en los diez criterios valorativos que encontraron en su investigación exploratoria”. Este instrumento es utilizado cuantitativamente con el propósito de desarrollar un instrumento que permitiese medir las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

El instrumento utilizado consiste de tres partes. La primera parte contiene 22 preguntas relacionadas a las expectativas que tiene el proveedor del servicio alimentario sobre la excelente calidad del servicio de pago brindada por una empresa que contrata servicio alimentario, las cuales están agrupadas en cinco dimensiones de la metodología Servqual: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada uno de estos ítems ha sido medido utilizando la escala de Likert con valores de uno hasta siete: (1) Fuertemente en desacuerdo y (7) Fuertemente de acuerdo.

La segunda parte contiene cinco características, a las cuales se les asigna puntaje para conocer el nivel de importancia de cada una de las dimensiones para el encuestado, esto fue realizado por medio del planteamiento de cinco características que corresponden a las empresas que brindan un servicio de pago y el encuestado debe de colocar un puntaje a cada característica, sumando un total de 100 puntos, para así conocer el nivel de importancia de cada una, con el criterio que cuando más importante sea la característica, le asignará más puntos.

La tercera parte del cuestionario contiene 22 preguntas relacionadas a la percepción que tiene el proveedor del servicio alimentario sobre la calidad del servicio de pago brindada por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Cali Warma, las cuales están agrupadas en cinco dimensiones de la metodología Servqua:

elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada uno de estos ítems ha sido medido utilizando la escala de Likert con valores de uno hasta siete: (1) Fuertemente en desacuerdo y (7) Fuertemente de acuerdo.

En base a este cuestionario, para medir la satisfacción del proveedor del servicio alimentario se resta el puntaje de percepción con el puntaje de la expectativa, si el resultado es mayor que cero se encuentra “muy satisfecho”, si es igual a cero se encuentra “satisfecho”, pero si es menor que cero, se encuentra “insatisfecho”, de esta manera podemos describir la calidad del servicio de pago en cada Unidad Territorial y el nivel de importancia de cada dimensión que le dan los proveedores del servicio alimentario de cada Unidad Territorial.

Esta herramienta de escala de medición cuya evaluación permite obtener el gap o diferencia entre las percepciones y las expectativas de los consumidores respecto a un servicio.

En el primer estudio referido a esta herramienta, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) plantearon el desarrollo de un instrumento de 22 ítems para la evaluación de la percepción de la calidad del servicio en una organización dedicada a las ventas al menudeo. Para construir el instrumento de medición del servicio, y la generación de los elementos de la escala de medición, definen a las dimensiones de la calidad del servicio como aquellos atribuidos o criterios usados por los consumidores para evaluar la calidad de servicio. Estas dimensiones se obtuvieron mediante la recolección y análisis de las respuestas de varias muestras individuales respecto a la diferencia entre sus percepciones y expectativas, expresado matemáticamente de la siguiente manera:

$$Q_i = \sum (P_{ij} - E_{ij})$$

Donde:

$Q_i$  es la calidad percibida del objetivo  $i$

$K$  es el número de atributos evaluados del objetivo  $i$

$P_{ij}$  son las percepciones sobre el atributo  $j$  del objetivo  $i$

$E_{ij}$  son las expectativas sobre el atributo  $j$  del objetivo  $i$

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) este instrumento, así como el mecanismo de construcción, puede ser aplicado a un amplio espectro de servicio. En suma, el instrumento Servqual provee una base a través de la cual las dimensiones clave. Asimismo, se plantea que el esquema puede ser ajustado o modificado para adecuar a las necesidades de la organización.

En resumen, puntualizaron que el Servqual puede ayudar a una amplia gama de organizaciones de servicios en la evaluación de las expectativas del consumidor y de la percepción de la calidad del servicio. Asimismo, el presente estudio pretende enlazar los conceptos de marketing de servicios para su aplicación práctica en la medición de la calidad de servicio del pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

### **Ficha técnica del instrumento para medir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario**

Nombre de la Escala: Servqual

Autores: Parasuraman, Berry y Zeithaml.

Administración: Individual

Duración: 10 a 15 minuto aproximadamente

Aplicación: Proveedores del servicio alimentario del Pnaeqw, con contrato vigente.

Significación: Servquales un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. El diseño de Servqual es un instrumento que puede ser aplicado a una amplia gama de servicios. Para ellos, este instrumento suministra un esquema o armazón básico basado en un formato de representación de las expectativas y percepciones que incluyen declaraciones para cada uno de los cinco criterios sobre la calidad del

servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Descripción: Servqual fue diseñado por Parasuraman, Berry y Zeithaml, en 1983 presentaron su primera propuesta al Marketing Science Institute (MSI) de Cambridge, Massachusetts, para realizar un estudio preparatorio sobre la calidad del servicio. Se trata de un instrumento compuesto por un cuestionario además de una sección sobre las expectativas (que contiene 22 declaraciones) y una sección sobre las percepciones (que contiene un grupo de declaraciones que deben corresponder con las de una empresa específica), contiene, además, una sección que se utiliza para cuantificar las evaluaciones de los clientes respecto al importancia relativa de los cinco criterios. Esta sección está situada entre la sección sobre las expectativas y de las percepciones.

### **Procedimiento de puntuación:**

Para calcular la calidad de un servicio con Servqual, es necesario calcular la diferencia que existe entre las puntuaciones que asignan los clientes a las distintas parejas de declaratorias (expectativa-percepción). Específicamente la deficiencia 5, es decir la puntuación de Servqual para cada pareja de declaraciones y para cada cliente, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Puntuación Servqual} = \text{Puntuación de las percepciones} - \text{Puntuación de las expectativas}$$

Puede calcularse, además, la puntuación que le dan, en cada uno de los cinco criterios, todos los clientes al servicio de una empresa obteniendo un promedio de las puntuaciones Servqual individuales, que se obtienen, a su vez, calificando sus declaraciones para cada uno de los criterios.

## 2.8 Validación y confiabilidad de los instrumentos

### Validación de los instrumentos

En términos generales, se refiere al “grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 201).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometió a, la validez de expertos, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 204)

Tabla 3

*Validez del instrumento, según expertos*

Experto	Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Mg. Miluska Vega Guevara	sí	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Pedro Reátegui Angulo	sí	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Juana Rosa García Bayona	sí	sí	sí	sí	Aplicable

### Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en la presente tesis tienen ítems con opciones en escala Likert, por lo que se empleó para la confiabilidad interna de los instrumentos se utilizó el método alfa de Cronbach, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto a 20 proveedores del servicio alimentario, midiendo las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de pago, con la finalidad de obtener un coeficiente de confiabilidad aceptable, se analizó mediante la prueba de alfa de Cronbach con la ayuda de software estadístico SPSS versión 22, y se obtuvo un 0.9873 para el cuestionario de percepción de calidad de servicio.



Según Hogan (2004, p.102), la escala de valores que determina la confiabilidad esta dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9 es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considera como confiable.

Alrededor de 0.7 se considera baja.

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Items
Percepción de calidad del servicio	0.9873	22

En función al resultado final del Alfa de Crombach= 0.9873 se concluyó que las preguntas de la encuesta son altamente confiables para sustentar la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario por unidad territorial.

## **2.9. Método de recolección de datos**

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación del instrumento, siguiendo las indicaciones establecidas en su respectiva ficha técnica. Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis, con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

## **2.10. Método de análisis de datos**

Se realizó un análisis descriptivo sustantivo, utilizando el programa Excel para el análisis de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los 212 proveedores

del servicio alimentario de las 27 unidades territoriales, donde se realizó los siguientes análisis de los datos: (a) la confiabilidad y validez, del instrumento de medición de la percepción de la calidad del servicio de pago, se midió a través del Alfa de Cronbach, (b) análisis descriptivo sustantivo, de la percepción de los proveedores del servicio alimentario sobre la calidad del servicio de pago a nivel nacional; (c) se analizó descriptivamente la percepción de la calidad del servicio de pago por cada unidad territorial, luego, se analizó la percepción de la calidad del servicio alimentario por cada una de las cinco dimensiones y a nivel de cada unidad territorial, y (d) al final, se analizó descriptivamente los datos obtenidos de las preguntas que conformaban cada dimensión y a su vez por cada unidad territorial, con la finalidad de identificar la causa de los resultados obtenidos.

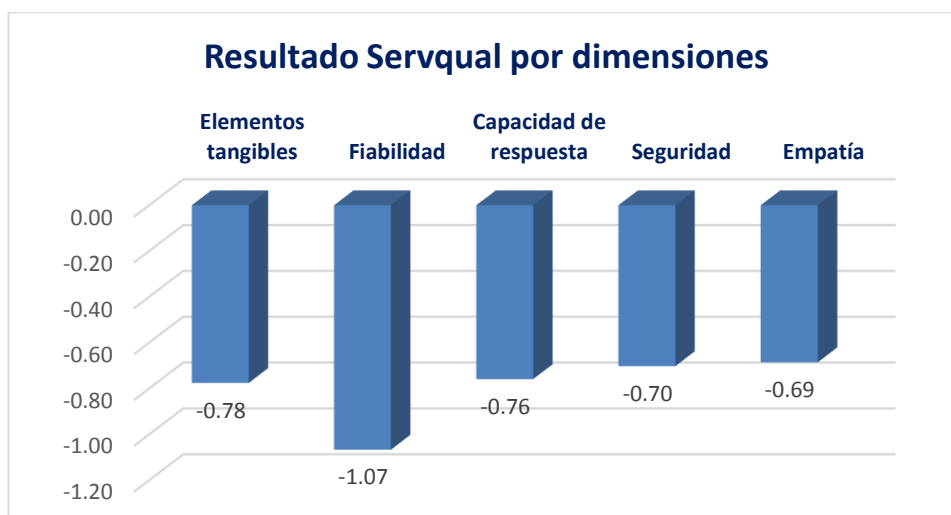
### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

*Resultados del promedio de los gabs por dimensión a nivel nacional.*

Dimensiones	Promedio de Gabs
<b>Elementos tangibles</b>	-0.78
<b>Fiabilidad</b>	-1.07
<b>Capacidad de respuesta</b>	-0.76
<b>Seguridad</b>	-0.70
<b>Empatía</b>	-0.69



*Figura 11. El promedio de los gabs de las cinco Dimensiones a nivel nacional.*

La Tabla 5 y figura 11, mostraron que el promedio de los gabs fue negativo para las cinco dimensiones. De acuerdo a estos resultados, la dimensión de fiabilidad del servicio de pago, es la que presenta el mayor nivel de insatisfacción con un (gab de -1.07), continua la dimensión de elementos tangibles (gab de -0.78), en tercer orden la dimensión capacidad de respuestas (gab de -0.76), cuarto orden la dimensión de seguridad (gab de -0.70) y en quinto lugar, la dimensión empatía (gab de -0.69).

Tabla 6

*Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario respecto al servicio de pago de cada unidad territorial.*

UNIDAD TERRITORIAL	PROMEDIO DE GABS
<b>Ancash 2</b>	0.22
<b>Moquegua</b>	0.03
<b>Tacna</b>	0.02
<b>Apurímac</b>	0.01
<b>Huánuco</b>	-0.06
<b>Puno</b>	-0.07
<b>Tumbes</b>	-0.16
<b>Pasco</b>	-0.31
<b>Ancash 1</b>	-0.33
<b>San Martín</b>	-0.33
<b>Junín</b>	-0.40
<b>Loreto</b>	-0.69
<b>Ica</b>	-0.70
<b>Huancavelica</b>	-0.73
<b>Amazonas</b>	-0.75
<b>Lima Provincias</b>	-0.78
<b>Cajamarca 2</b>	-0.80
<b>Lambayeque</b>	-0.93
<b>Ayacucho</b>	-0.95
<b>Cajamarca 1</b>	-1.04
<b>La Libertad</b>	-1.08
<b>Ucayali</b>	-1.09
<b>Piura</b>	-1.22
<b>Cusco</b>	-1.66
<b>Arequipa</b>	-1.72
<b>Lima Metropolitana y Callao</b>	-1.81
<b>Madre de Dios</b>	-2.09

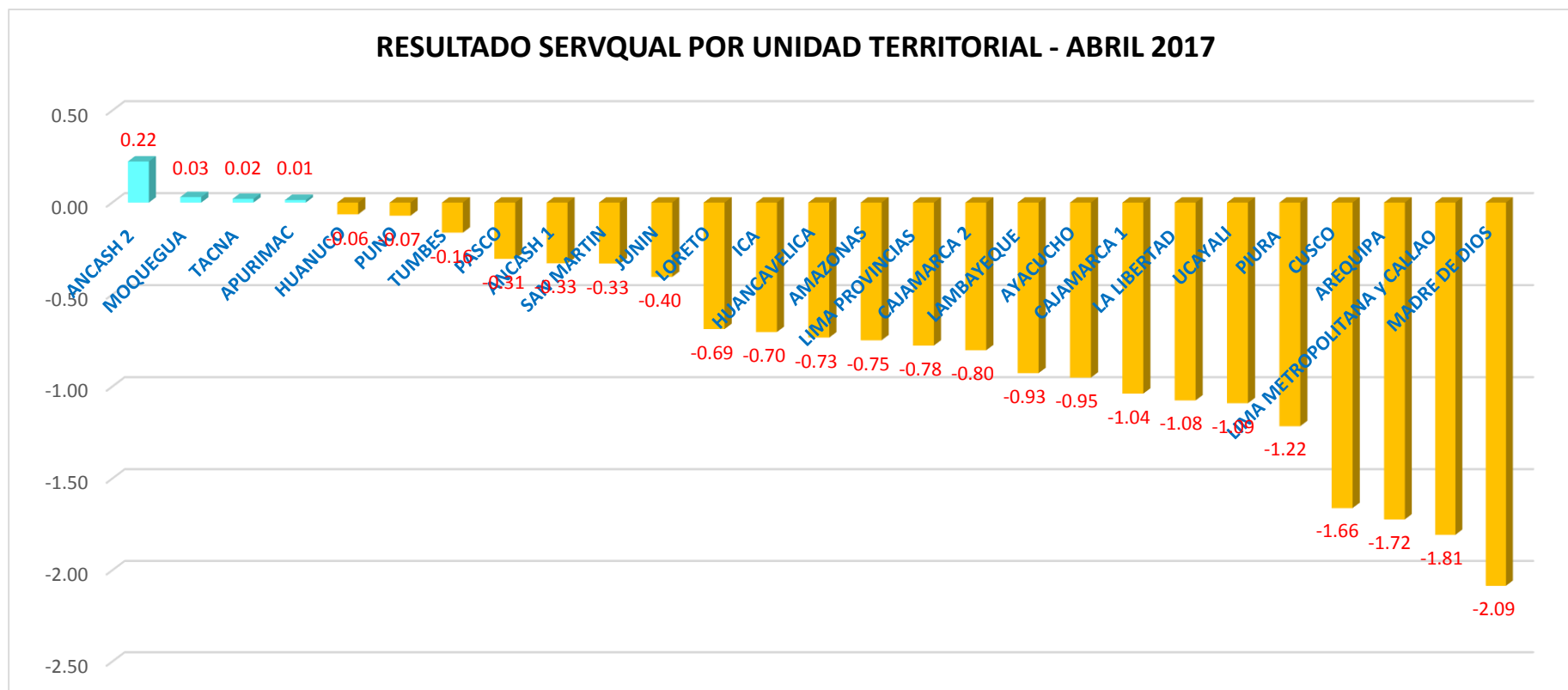


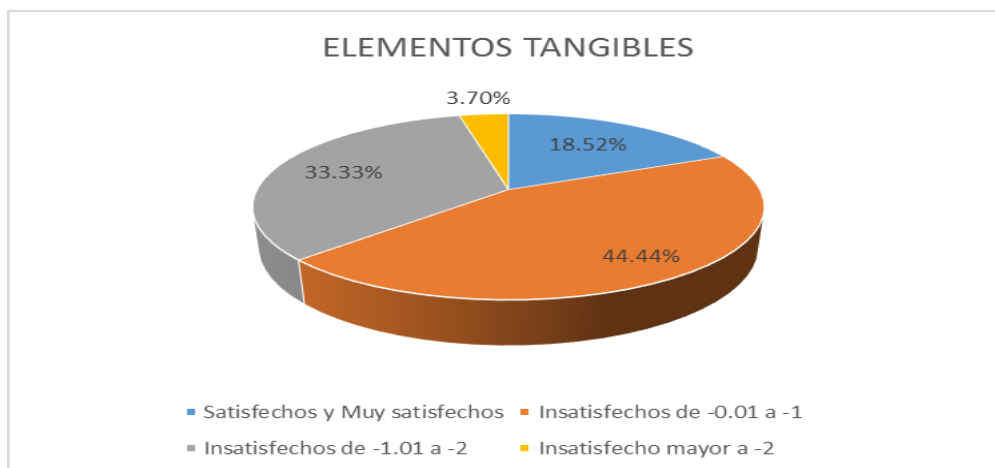
Figura 12. Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario respecto al servicio de pago según unidades territoriales, 2017.

En la tabla 6 y figura 12, se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las Unidades Territoriales de Ancash 2, Moquegua, Tacna y Apurímac, se encontraban muy satisfechos (gabs de 0.22, 0.03, 0.02 y 0.01 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales se encontraban insatisfechos, siendo las tres unidades territoriales más insatisfechas Arequipa, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios, (gabs de -1.72, -1.81 y -2.09 respectivamente).

Tabla 7

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión elementos tangibles del servicio de pago según unidad territorial.*

<b>UNIDAD TERRITORIAL</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>
Moquegua	0.81
Apurímac	0.29
Pasco	0.29
Huancavelica	0.25
Puno	0.21
Ancash 2	-0.13
Ica	-0.17
Junín	-0.23
Ancash 1	-0.27
Huánuco	-0.38
Amazonas	-0.42
Ucayali	-0.42
Tacna	-0.50
Loreto	-0.50
San Martín	-0.56
Cajamarca 1	-0.73
Lima Provincias	-0.93
Lambayeque	-1.06
Tumbes	-1.08
Cajamarca 2	-1.10
Ayacucho	-1.18
Piura	-1.43
La Libertad	-1.54
Lima Metropolitana y Callao	-1.57
Cusco	-1.72
Madre de Dios	-1.75
Arequipa	-2.05



*Figura 13.* Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión elementos tangibles del servicio de pago.

En la Tabla 7 y Figura 13, se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Pasco, Huancavelica y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago (gabs de 0.81, 0.29, 0.29, 0.25 y 0.21 respectivamente), mientras que las otras 22 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Madre de Dios y Arequipa (gabs de -1.72, -1.75 y -2.05 respectivamente).

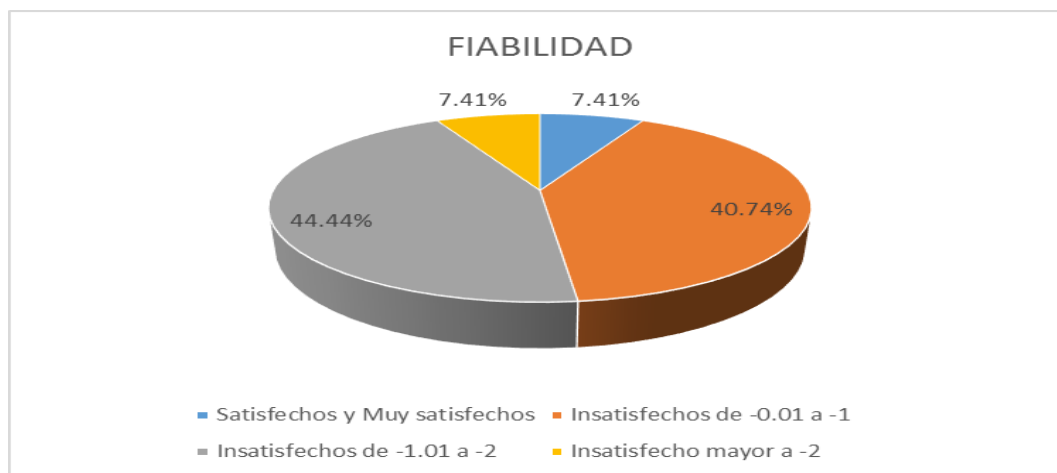
En base a este análisis, se pudo responder el primer problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 18.5% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 81.5% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago; de los cuales el 54.5% se encontraban próximos al cero, el 4.5% con nivel de insatisfacción de -1.06 a -1.75 y el 3.7% con nivel de insatisfacción mayor al -2.05. También, se puede concluir que esta es la segunda dimensión con mayor nivel de satisfacción al tener un 18.5%.



Tabla 8

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad del servicio de pago según unidad territorial.*

<b>UNIDAD TERRITORIAL</b>	<b>FIABILIDAD</b>
Huánuco	0.20
Pasco	0.06
Apurímac	-0.03
Moquegua	-0.15
Tacna	-0.20
Ancash 2	-0.27
Ancash 1	-0.36
Puno	-0.43
Ayacucho	-0.78
Lima Provincias	-0.80
Ica	-0.87
San Martín	-0.87
Tumbes	-1.00
Amazonas	-1.03
Loreto	-1.05
Junín	-1.06
Piura	-1.32
La Libertad	-1.35
Cajamarca 1	-1.40
Huancavelica	-1.40
Lambayeque	-1.53
Ucayali	-1.57
Cusco	-1.67
Arequipa	-1.80
Cajamarca 2	-1.87
Lima Metropolitana y Callao	-2.08
Madre de Dios	-2.30



*Figura 14.* Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión fiabilidad del servicio de pago.

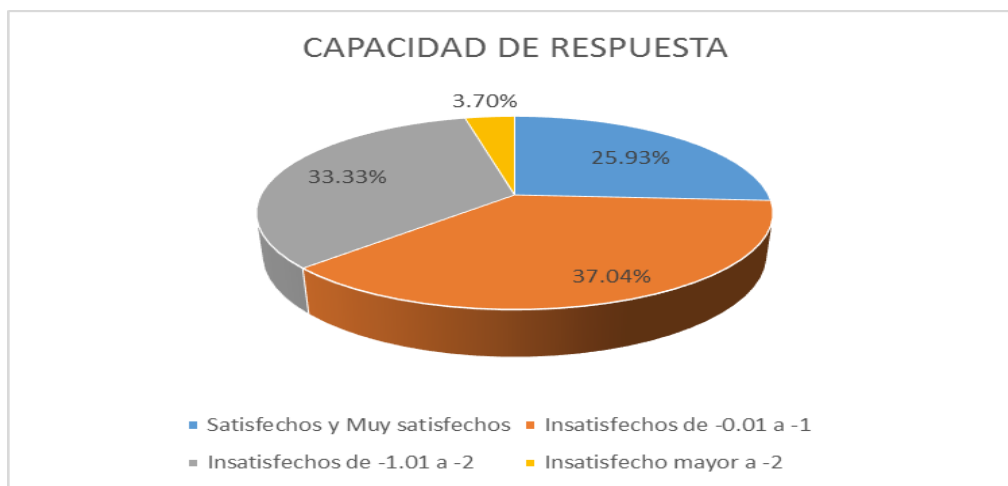
En la Tabla 8 y Figura 14, se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Huánuco y Pasco, se encontraban muy satisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago (gabs de 0.20 y 0.06 respectivamente), mientras que las otras 25 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cajamarca 2, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs de -1.87, -2.08 y -2.30 respectivamente).

En base a este análisis, se pudo responder el segundo problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 7.4% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 92.6% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago; de los cuales el 40% se encontraban próximos al cero, el 52% con nivel de insatisfacción de -1 a -1.87 y el 8% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el mayor nivel de insatisfacción de las cinco dimensiones.

Tabla 9

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago según unidad territorial.*

<b>Unidad Territorial</b>	<b>Capacidad de Respuesta</b>
Tumbes	0.58
Ancash 2	0.50
Tacna	0.50
Huánuco	0.17
Moquegua	0.06
Apurímac	0.00
Puno	0.00
Cajamarca 2	-0.21
Ancash 1	-0.25
San Martín	-0.28
Junín	-0.40
Amazonas	-0.71
Huancavelica	-0.75
Lambayeque	-0.75
Pasco	-0.79
Ayacucho	-0.93
La Libertad	-0.98
Loreto	-1.03
Piura	-1.08
Lima Provincias	-1.21
Ica	-1.25
Cajamarca 1	-1.35
Ucayali	-1.54
Cusco	-1.64
Lima Metropolitana y Callao	-1.69
Arequipa	-1.80
Madre de Dios	-2.25



*Figura 15.* Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago.

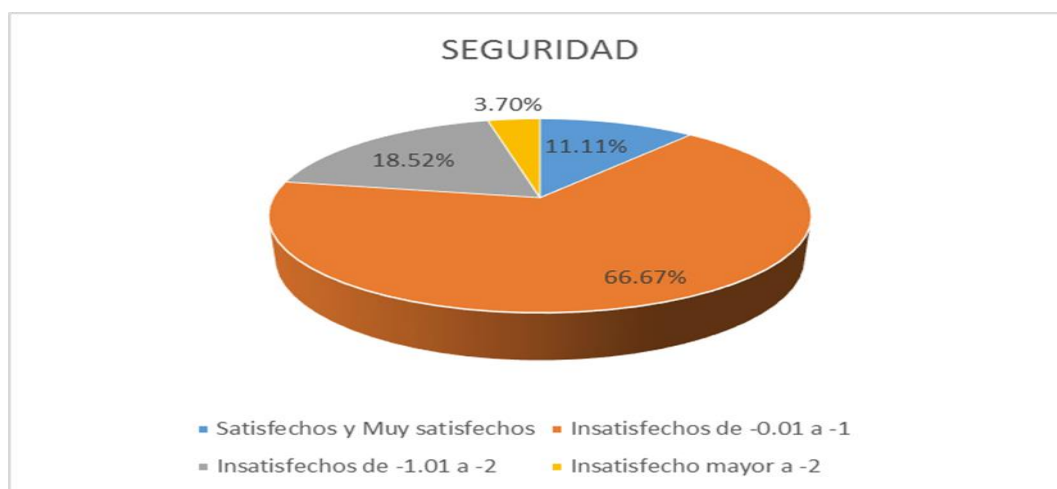
En la Tabla 9 y Figura 15, se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Tumbes, Ancash 2, Tacna, Huánuco, Moquegua, Apurímac y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago (gabs de 0.58, 0.50, 0.50, 0.17, 0.06 y de 0.00 en las dos últimas unidades territoriales respectivamente), mientras que las otras 20 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Lima Metropolitana y Callao, Arequipa y Madre de Dios (gabs -1.69, -1.80 y -2.25 respectivamente).

Con base a este análisis, se pudo responder el tercer problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 25.9% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 74.1% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago; de los cuales el 50% se encontraban próximos al cero, el 45% con nivel de insatisfacción de -1.03 a -1.80 y el 5% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el mayor nivel de satisfacción de las cinco dimensiones con un 25.9% de nivel de satisfecho y muy satisfechos.

Tabla 10

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión seguridad del servicio pago según unidad territorial.*

<b>UNIDAD TERRITORIAL</b>	<b>SEGURIDAD</b>
Ancash 2	0.54
Tacna	0.50
Tumbes	0.42
Apurímac	-0.07
San Martín	-0.11
Puno	-0.14
Huánuco	-0.23
Junín	-0.28
Ancash 1	-0.36
Moquegua	-0.38
Ica	-0.50
Loreto	-0.53
Pasco	-0.57
Lima Provincias	-0.57
Amazonas	-0.58
Lambayeque	-0.58
Cajamarca 2	-0.67
Huancavelica	-0.83
La Libertad	-0.85
Cajamarca 1	-0.88
Piura	-0.98
Ayacucho	-1.08
Ucayali	-1.13
Arequipa	-1.20
Cusco	-1.47
Lima Metropolitana y Callao	-1.70
Madre de Dios	-2.13



*Figura 16.* Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión seguridad del servicio de pago.

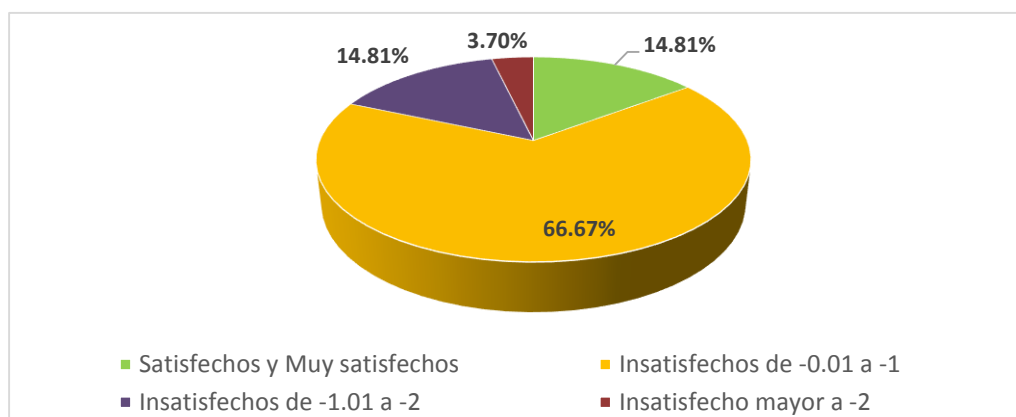
En la Tabla 10 y Figura 16, se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna y Tumbes, se encontraban muy satisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago (gabs de 0.54, 0.50 y 0.42 respectivamente), mientras que las otras 24 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.47, -1.70 y -2.13 respectivamente).

Con base a este análisis, se pudo responder el cuarto problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 11.1% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 88.9% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago; de los cuales el 75% se encontraban próximos al cero, el 20.8% con nivel de insatisfacción de -1.08 a -1.70 y el 4.2% con nivel de insatisfacción mayor a -2.

Tabla 11

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión empatía del servicio de pago según unidad territorial.*

<b>Unidad Territorial</b>	<b>EMPATÍA</b>
Ancash 2	0.47
Tumbes	0.27
San Martín	0.16
Puno	0.00
Junín	-0.06
Huánuco	-0.08
Apurímac	-0.11
Cajamarca 2	-0.17
Tacna	-0.20
Moquegua	-0.20
Loreto	-0.33
Lima Provincias	-0.37
Ancash 1	-0.40
Pasco	-0.51
La Libertad	-0.65
Lambayeque	-0.71
Ica	-0.73
Ucayali	-0.80
Ayacucho	-0.80
Cajamarca 1	-0.84
Huancavelica	-0.93
Amazonas	-1.00
Piura	-1.28
Arequipa	-1.76
Cusco	-1.80
Lima Metropolitana y Callao	-1.98
Madre de Dios	-2.00



*Figura 17.* Porcentaje de unidades territoriales según su nivel de satisfacción referente a la dimensión empatía del servicio de pago.

En la Tabla 11 y Figura 17, se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de de Ancash 2, Tumbes, San Martín y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión empatía del servicio de pago (gabs de 0.47, 0.27, 0.16 y 0.00 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión empatía del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.80, -1.98 y -2.00 respectivamente).

Con base en este análisis, se pudo responder el quinto problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 14.81% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 85.2% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago; de los cuales el 73.9% se encontraban próximos al cero, el 21.7% con nivel de insatisfacción de -1.08 a -1.98 y el 4.4% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el tercer nivel de satisfacción de las cinco dimensiones.



#### **IV. Discusión de resultados**

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y correspondió a una investigación sustantiva de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional o transversal y se contó con una muestra conformada por 212 proveedores con contrato vigente 2017. Mediante el estudio se buscó describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales.

Con el propósito de orientar al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, hacia la cultura de la calidad, la cual proporciona valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los proveedores del servicio alimentario y otras partes interesadas, según la Norma Internacional ISO 9000:2015 (2015), fue necesario analizar de manera detallada los resultados obtenidos de las preguntas realizadas por cada dimensión en la presente investigación, esto se realizó con la finalidad de conocer las expectativas de los proveedores y en base a esta información plantear las mejoras para el servicio de pago.

Siguiendo esta línea, los resultados obtenidos en el primer problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago de cada unidad territorial, evidenciaron que un 18.5% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 81.5% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago; de los cuales el 54.5% se encontraban próximos al cero, el 40.9% con nivel de insatisfacción de -1.06 a -1.75 y el 4.5% con nivel de insatisfacción mayor al -2.05. También, se puede concluir que esta es la segunda dimensión con mayor nivel de satisfacción al tener un 18.5%.

Con estos resultados evidenció ser la segunda dimensión en presentar un nivel de insatisfacción dentro de las cinco dimensiones ( gab de -0.78), este resultado se debió a los siguientes resultados: (a) los resultados obtenidos de la pregunta ETAN 1: El Pnaeqw tiene apariencia de ser moderno, se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Pasco,

Huancavelica, Puno, Ica, Junín, Tacna y Tumbes, sus proveedores se encuentran muy satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 18 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (b) ETAN 2: Instalaciones visualmente agradables, se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Pasco, Huancavelica, Puno e Ica, sus proveedores se encuentran muy satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 21 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (c) pregunta ETAN 3: El personal da apariencia de estar limpio y ordenado, se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Huancavelica, Ancash 2, Ica, Junín, Amazonas y Cajamarca 1, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 19 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, y (d) ETAN 4: folletos, comunicados, etc, son visualmente atractivo, se obtuvo que los proveedores de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Huancavelica, Puno, Tacna y Loreto, se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 21 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos.

La principal causa de que esta dimensión fuera la segunda en nivel de insatisfacción es por el resultado de la percepción de insatisfacción en referencia a las preguntas ETAN2: Instalaciones visualmente agradables y ETAN4: folletos y comunicados, entre otros, son visualmente atractivos, obtuvieron un nivel de insatisfacción de -0.93 y -0.68 respectivamente. Es decir los proveedores del servicio alimentario consideran que las instalaciones y las publicaciones no son visualmente atractivos, esto debe de modificarse, porque la clave para el logro de la calidad del servicio, implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento, de satisfacer las necesidades y expectativas de los proveedores, tal como señala Vargas (2011).

Con relación al segundo problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago de cada unidad territorial, se evidenció que un 7.4% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 92.6% de

unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago; de los cuales el 40% se encontraban próximos al cero, el 52% con nivel de insatisfacción de -1 a -1.87 y el 8% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el mayor nivel de insatisfacción de las cinco dimensiones.

Con estos resultados, se pudo detectar que esta es la primera dimensión en presentar un nivel de insatisfacción dentro de las cinco dimensiones estudiadas (gab de -1.07). Estas aseveraciones se sustentan en los siguientes resultados: (a) la pregunta FIA1: Cuando el Pnaeqw promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace. Se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Huánuco, Moquegua y Tacna, sus proveedores se encuentran muy satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 24 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (b) la pregunta FIA2: El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del proveedor del servicio alimentario, se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Huánuco, Pasco, Ancash 2 y Tumbes, sus proveedores se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 23 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (c) la pregunta FIA3: En el Pnaeqw, realizan bien el servicio de pago desde la primera vez, se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de Huánuco, Pasco, Apurímac y Tacna, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 23 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (d) la pregunta FIA4: En el Pnaeqw, terminan el servicio de pago en el tiempo que prometen hacerlo, se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de Huánuco, Pasco, Moquegua y Tacna, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 23 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, y (e) la pregunta FIA5: En el Pnaeqw, mantienen registros exentos de error, se obtuvo que los proveedores de las unidades territoriales de Huánuco, Pasco, Apurímac, Moquegua, Tacna, Ancash 2, Puno, Ayacucho, Lima Provincias, San Martín, Ica, Tumbes, Loreto y Huancavelica se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 13 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos.

La principal causa de que esta dimensión fuera la primera en nivel de insatisfacción es por el resultado de la percepción de insatisfacción en referencia a las preguntas FIA1: Cuando el Pnaeqw promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace y FIA3: En el Pnaeqw, realizan bien el servicio de pago desde la primera vez, obtuvieron un nivel de insatisfacción de -1.35 y -1.32 respectivamente. Es decir los proveedores consideran que no se cumple con los plazos de 22 días hábiles, establecidos para el proceso de pago del servicio alimentario, en el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Pnaeqw, documento normativo aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10154-2015-MIDIS/PNAEQW.

Por otra parte, estos resultados de insatisfacción con el tiempo de pago prometido, impacta en el ciclo del flujo de caja financiero de los proveedores del servicio alimentario, para las siguientes entregas, y no se construye una reputación de buen servicio de pago para una recomendación de boca a boca , siendo este medio más eficaz para el nivel de influencia en la decisión del proveedor, como lo plantea Tschohl (2008), por lo contrario el Programa Qali Warma cuenta con una reputación de pago poco rigurosa lo cual no permite dar respuesta a los proveedores de manera eficiente y eficaz, la falta de herramientas tecnológicas, las cuales no permiten a la Dirección un mejor control década etapa, como lo plantean Vega y Ávila (2014) en su investigación titulada Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Viabilidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas.

Asimismo, se observó que la pregunta FIA5: En el Pnaeqw, mantienen registros exentos de error, es la que obtuvo el nivel de insatisfacción de las 22 preguntas que conforman la encuesta Servqual, tuvo un gab de -0.22, teniendo 51.8% de unidades territoriales con proveedores satisfechos con lo anunciado en esta pregunta, la importancia de tener registros exentos de errores, es una buena base para orientar al Programa Qali Warma hacia una cultura de la calidad, según la Norma Internacional ISO 9000:2015 (2015).

Asimismo, es necesario recordar lo que sustentan Vargas y Aldana (2011) cuando señalan que “La clave para el logro de la calidad en el servicio, implica

prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfagan a los usuarios”

En cuanto al tercer problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago de cada unidad territorial, se evidenció que un 25.9% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 74.1% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago; de los cuales el 50% se encontraban próximos al cero, el 45% con nivel de insatisfacción de -1.03 a -1.80 y el 5% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el mayor nivel de satisfacción de las cinco dimensiones con un 25.9% de nivel de satisfecho y muy satisfechos.

Si se observa con mayor detenimiento, se evidencia además que las unidades territoriales obtuvieron los siguientes resultados: (a) la pregunta CRES1: Los empleados del Pnaeqw, informan con precisión a los proveedores cuando concluirán cada servicio de pago. Se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Tumbes, Tacna, Huánuco, Moquegua, Apurímac y Lima Provincias, sus proveedores se encuentran muy satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 21 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (b) la pregunta CRES2: Los empleados del Pnaeqw, le sirven con rapidez. Se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Tumbes, Ancash<sup>2</sup>, Tacna, Huánuco, Moquegua, Apurímac, Cajamarca <sup>2</sup>, San Martín y Pasco, sus proveedores se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 18 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (c) la pregunta CRES3: Los empleados del Pnaeqw, siempre se muestran dispuestos a ayudar. Se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de Tumbes, Ancash <sup>2</sup>, Tacna, Huánuco, Puno y Cajamarca <sup>2</sup>, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 21 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, y (d) la pregunta CRES4: Los empleados del Pnaeqw, nunca están demasiados

ocupados para responder a sus preguntas. Se obtuvo que los proveedores de las unidades territoriales de Tumbes, Ancash<sup>2</sup>, Huánuco, Moquegua, Apurímac, Puno y San Martín, se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 20 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos.

Si se revisan estos resultados, en función al análisis realizado, sobre las cuatro preguntas que conforman la dimensión capacidad de respuesta, se concluyó, en primera lugar, que esta es la tercera dimensión con resultado de insatisfacción de -0.76, y las principales causas de este resultado fueron las preguntas CRES1: Los empleados del Pnaeqw, informan con precisión a los proveedores cuando concluirá cada servicio de pago, y CRES3: Los empleados del Pnaeqw, siempre se muestran dispuestos a ayudar, obtuvieron un nivel de insatisfacción de -0.76 y -0.74 respectivamente. Es decir los proveedores consideran que los empleados del Pnaeqw, no informan con precisión la fecha de culminación del pago, ni se muestran dispuestos a ayudar, esta insatisfacción de los proveedores, responde al incumplimiento con calidad del servicio, que es la orientación que siguen los recursos y empleados para lograrse la satisfacción de los clientes, siendo importante no solo el trato del personal que tienen trato con el proveedor, sino o todos los empleados que tienen comunicación con ellos por medio del teléfono, carta o cualquier otro medio, como plantea Tschohl (2008).

Respecto al cuarto problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago de cada unidad territorial, se obtuvo un 11.1% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 88.9% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago; de los cuales el 75% se encontraban próximos al cero, el 20.8% con nivel de insatisfacción de -1.08 a -1.70 y el 4.2% con nivel de insatisfacción mayor a -2.

Asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo notar que: (a) la

pregunta SEG1: El comportamiento de los empleados del Pnaeqw, le transmiten confianza. Se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna, Tumbes, Apurímac y Lima Provincias, sus proveedores se encuentran muy satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 22 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (b) la pregunta SEG2: Usted se siente seguro en sus transacciones con el Pnaeqw. Se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Ancash2, Tacna, Tumbes, Apurímac y Moquegua, sus proveedores se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 22 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (c) la pregunta SEG3: Los empleados del Pnaeqw, son siempre amables con usted. Se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna, Tumbes, Puno, Junín, Moquegua, Ica, y Huancavelica, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 19 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, y (d) la pregunta SEG4: Los empleados del Pnaeqw, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que le hace. Se obtuvo que los proveedores de las unidades territoriales de Ancash2, Tacna, Tumbes, San Martín, Puno y Huánuco, se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 21 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos.

Con relación al análisis general, esta es la cuarta dimensión con resultado de insatisfacción de -0.70, y las principales causas de este resultado fueron las preguntas SEG1: El comportamiento de los empleados del Pnaeqw, le transmiten confianza, y SEG4: Los empleados del Pnaeqw, tienen conocimiento suficiente para contestar las preguntas que le hace, obtuvieron un nivel de insatisfacción de -0.72 y -0.67 respectivamente. Es decir los proveedores consideran que los empleados del Pnaeqw, no tienen un comportamiento que inspire confianza y no cuentan con los conocimientos suficientes para contestar sus preguntas, siendo un servicio de calidad cuando la organización y el personal se encuentra orientado hacia la cultura de resultados en el comportamiento, actitudes y procesos para proporciona valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los proveedores del servicio alimentario, como lo plantea la Norma Internacional ISO 900:2015 (2015).



Con respecto al quinto problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago de cada unidad territorial, se obtuvo un 14.81% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 85.2% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago; de los cuales el 73.9% se encontraban próximos al cero, el 21.7% con nivel de insatisfacción de -1.08 a -1.98 y el 4.4% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el tercer nivel de satisfacción de las cinco dimensiones.

Ya desde un punto de vista más detallado de los resultados obtenidos, se observó que: (a) la pregunta EMP1: En el Pnaeqw, le dan una atención individualizada. Asimismo, se evidenció que las unidades territoriales de Ancash 2, Tumbes, Junín y Apurímac, sus proveedores se encuentran muy satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 23 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (b) la pregunta EMP2: Los empleados del Pnaeqw, tienen horarios de trabajo convenientes para todos los proveedores. Se obtuvo como resultado que las unidades territoriales de Ancash2, Tumbes, Puno, Cajamarca 2, Moquegua, Tacna, Lima Provincia, Pasco y Huancavelica, sus proveedores se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 18 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (c) la pregunta EMP3: Los empleados del Pnaeqw, le dan una atención personalizada. Se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de Ancash 2, Tumbes, Puno, Junín, Huánuco, Apurímac, Cajamarca 2 y Tacna, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 19 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, (d) la pregunta EMP4: En el Pnaeqw, se preocupan por sus intereses. Se obtuvieron que los proveedores de las unidades territoriales de San Martín, Puno, Junín, Tacna y Loreto, se encuentran muy satisfechas y satisfechas con lo planteado en esta pregunta y las otras 22 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos, y (e) la pregunta EMP5: Los empleados del Pnaeqw, comprenden sus necesidades específicas. Se obtuvo que los proveedores de las unidades

territoriales de San Martín, Puno, Junín, Tacna y Loreto, se encuentran muy satisfechos y satisfechos con lo planteado en esta pregunta y las otras 22 unidades territoriales sus proveedores se encuentran insatisfechos.

Con relación al análisis general, se observó que la pregunta EMP1, tuvo un 14.8% de unidades territoriales con proveedores satisfechos y muy satisfechos y un 88.18% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos. Referente a la preguntas EMP2, se tuvo un 33.3% de unidades territoriales con proveedores satisfechos y muy satisfechos y un 66.7% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos. Respecto a la pregunta EMP3, se tuvo un 29.6% de unidades territoriales con proveedores satisfechos y muy satisfechos, y un 70.37% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos. Por último la pregunta EMP4 Y EMP5, tuvieron un 18.5% de unidades territoriales con proveedores satisfechos y muy satisfechos, y un 81.5% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos.

Por otra parte, se concluyó que esta es la quinta dimensión con resultado de insatisfacción de -0.69, y las principales causas de este resultado fueron las preguntas EMP4: En el Pnaeqw, se preocupan por sus intereses, y EMP5: Los empleados del Pnaeqw, comprenden sus necesidades específicas, obtuvieron un nivel de insatisfacción de -0.85 y -0.82 respectivamente. Es decir los proveedores consideran que los empleados del Pnaeqw, no tienen empatía con los proveedores al no preocuparse por sus intereses ni sus necesidades, el nivel de insatisfacción se da porque la calidad como satisfacción de las expectativas del proveedor, se desarrollan ante el conocimiento de sus problemas y con el ánimo de superarlos, como lo plantea Comisión, Cruz, Gonzales (2006) “las dimensiones de la Gestión de la Calidad son: calidad esperada, calidad programada, calidad realizada y calidad latente, la calidad ha sido conjugar las perspectivas interna y externa” (p. 176).

## **v. Conclusiones**

## **Primera**

Los proveedores del servicio alimentario de las unidades de Ancash 2, Moquegua, Tacna y Apurímac, se encontraban muy satisfechos (gabs de 0.22, 0.03, 0.02 y 0.01 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales se encontraban insatisfechos, siendo las tres unidades territoriales más insatisfechas Arequipa, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios, (gabs de -1.72, -1.81 y -2.09 respectivamente). La percepción de los proveedores del servicio alimentario de cada una de las 27 unidades territoriales sobre la calidad del servicio de pago del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es diferente. Teniendo un 14.81% de unidades territoriales se encontraban muy satisfechas con el servicio de pago y el 85.15% de unidades territoriales se encontraban insatisfechas con el servicio de pago, de las cuales el 65.2% tenía un nivel de insatisfacción próximos al cero, el 30.4% tenían niveles entre -1.04 a -1.81 y el 4.4% con nivel de insatisfacción de -2.09.

## **Segunda**

Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Pasco, Huancavelica y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago (gabs de 0.81, 0.29, 0.29, 0.25 y 0.21 respectivamente), mientras que las otras 22 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Madre de Dios y Arequipa (gabs de -1.72, -1.75 y -2.05 respectivamente). En base a este análisis, se pudo responder el primer problema específico de la presente investigación, la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 18.5% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 81.5% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago; de los cuales el 54.5% se encontraban próximos al cero, el 40.9% con nivel de insatisfacción de -1.06 a -1.75 y el 4.5% con nivel de insatisfacción mayor al -2.05. Esta es la segunda dimensión con mayor nivel de satisfacción al tener un 18.5%.

### **Tercera**

Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Huánuco y Pasco, se encontraban muy satisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago (gabs de 0.20 y 0.06 respectivamente), mientras que las otras 25 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cajamarca 2, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs de -1.87, -2.08 y -2.30 respectivamente). La percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 7.4% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 92.6% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago; de los cuales el 40% se encontraban próximos al cero, el 52% con nivel de insatisfacción de -1 a -1.87 y el 8% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el mayor nivel de insatisfacción de las cinco dimensiones.

### **Cuarta**

Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Tumbes, Ancash 2, Tacna, Huánuco, Moquegua, Apurímac y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago (gabs de 0.58, 0.50, 0.50, 0.17, 0.06 y de 0.00 en las dos últimas unidades territoriales respectivamente), mientras que las otras 20 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Lima Metropolitana y Callao, Arequipa y Madre de Dios (gabs -1.69, -1.80 y -2.25 respectivamente). La percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 25.9% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 74.1% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago; de los cuales el 50% se encontraban próximos al cero, el 45% con nivel de insatisfacción de -1.03 a -1.80 y

el 5% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el mayor nivel de satisfacción de las cinco dimensiones con un 25.9% de nivel de satisfecho y muy satisfechos.

### **Quinta**

Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna y Tumbes, se encontraban muy satisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago (gabs de 0.54, 0.50 y 0.42 respectivamente), mientras que las otras 24 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.47, -1.70 y -2.13 respectivamente). La percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 11.1% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 88.9% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago; de los cuales el 75% se encontraban próximos al cero, el 20.8% con nivel de insatisfacción de -1.08 a -1.70 y el 4.2% con nivel de insatisfacción mayor a -2.

### **Sexta**

Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de de Ancash 2, Tumbes, San Martín y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión empatía del servicio de pago (gabs de 0.47, 0.27, 0.16 y 0.00 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión empatía del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.80, -1.98 y -2.00 respectivamente). La percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago de cada unidad territorial. Se obtuvo un 14.8% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 85.2% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago; de los cuales el 73.9% se encontraban próximos al cero, el 21.7% con nivel

de insatisfacción de -1.08 a -1.98 y el 4.4% con nivel de insatisfacción mayor a -2. También, se pudo concluir que esta dimensión presentó el tercer nivel de satisfacción de las cinco dimensiones con un 14.8% de nivel de satisfecho y muy satisfechos.

## **vi. Recomendaciones**



## **Primera**

Basado en los resultados de insatisfacción sobre el servicio de pago, representa una oportunidad clave para el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de perfeccionar los niveles de calidad percibidas en su servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario según Parasuraman *et al* (2018), por consiguientes se recomienda profundizar en el análisis de las preguntas de cada dimensión para así identificar las causa raíz y plantear proyectos de mejora basados en datos, los cuales deben ser implementadas en el presente año, luego realizar su seguimiento y medir su efectividad mediante los instrumentos del Servqual, los cuales permitirán verificar si se produjo un incremento en el nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario y así la gestión del programa Qali Warma tomara decisiones basada en información confiable.

## **Segunda**

Referente a la dimensión de elementos tangibles, se recomienda profundizar en el análisis del desempeño de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac y Pasco, para identificar sus buenas prácticas con referencia a esta dimensión, esto permitirá al programa la estandarización de sus procesos e incrementar la calidad del servicio, pero a la par se recomienda profundizar en el análisis del desempeño de las unidades territoriales de Arequipa, Madre de Dios y Cusco, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.72, este análisis permitirá identificar los problemas que se presentan y sus causa raíz, para su erradicación y posterior estandarizar con las otras unidades territoriales.

## **Tercera**

Con referencia a la dimensión fiabilidad, se recomienda profundizar en el análisis del desempeño de las unidades territoriales de Huánuco y Pasco, para identificar sus buenas prácticas con referencia a esta dimensión, permitiendo al programa la estandarización de sus procesos e incrementar la calidad del servicio, pero a la par es necesario analizar el desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Lima Metropolitana y Callao y Cajamarca 2, por presentar niveles de insatisfacción

sobre -1.87, este análisis permitirá identificar los problemas que se presentan y sus causa raíz, para su erradicación y posterior estandarizar con las otras unidades territoriales.

#### **Cuarta**

Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se recomienda profundizar en el análisis del desempeño de las unidades territoriales de Tumbes Ancash 2 y Tacna, para identificar sus buenas prácticas con referencia a esta dimensión, para un posterior estandarización de sus procesos e incrementar la calidad del servicio, pero a la par es necesario analizar el desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Arequipa y Lima Metropolitana, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.69, este análisis permitirá identificar los problemas que se presentan y sus causa raíz, para su erradicación y posterior estandarizar con las otras unidades territoriales.

#### **Quinta**

Asimismo, respecto a la dimensión de seguridad, se recomienda analizar de manera detallada el desempeño de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna y Tumbes, para identificar sus buenas prácticas, esto permitirá al programa la estandarización de sus procesos e incrementar la calidad del servicio, pero a la par es necesario analizar el desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Lima Metropolitana y Callao y Cusco, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.47, en relación a esta dimensión, este análisis permitirá identificar los problemas que se presentan y sus causa raíz, para su erradicación y posterior estandarizar con las otras unidades territoriales.

#### **Sexta**

En tal sentido, los resultados obtenidos de la dimensión de empatía, hace que se recomiende el análisis detallado de las unidades territoriales de Ancash 2, Tumbes y San Martín por tener resultados de muy satisfechos, para replicar estas prácticas

en las demás unidades territoriales, pero previo análisis del desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Lima Metropolitana y Callao y Cusco, para identificar los problemas que se presentan y sus causas raíz, para su erradicación y posterior estandarizar con las otras unidades territoriales.

### **Séptima**

Al finalizar el año, en los últimos meses aplicar los instrumentos de esta investigación y analizar los resultados para ver el incremento del nivel de satisfacción, esto nos indicará la efectividad de las mejoras planteadas, en caso de no ser un resultado positivo, se tiene que volver a realizar el análisis de la causa raíz porque las causas de no calidad persisten en el servicio.

### **Octava**

Por último, se recomienda realizar la encuesta de percepción de la calidad del servicio prestado por los proveedores en las instituciones educativas, siendo las niñas y niños la población objetivo del Pnaeqw, así también se podrá medir que tan efectivos son los esfuerzos y recursos invertidos por el programa en el servicio de pago y esto como repercute en la calidad del servicio alimentario.

## **vii. Referencias bibliográficas.**

- Adí, S. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis para obtener el grado de Maestría en Dirección de Empresas. Universidad del CEMA) Argentina. Recuperado de:  
[https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Sistemas de la Calidad). Universidad Católica Andrés Bello) Venezuela.
- Arellano, R (2006). *Marketing, Enfoque América Latina*. México: Mc Graw Hill.
- Camisión, C., Cruz, S. y González T. (2006) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A. Recuperado de:  
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chávez. F. (2011). *Propuesta de Mejora del Proceso de Pago a los Proveedores de Inmobiliaria Vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores*. (Tesis para optar por el título de post grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Lima. Recuperado de:  
[repositoroacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/324658/2/chavez\\_fc-pub+tesis.pdf](https://repositoroacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/324658/2/chavez_fc-pub+tesis.pdf)
- Cuatrecasas, L. (2000). *Gestión de la calidad total*. Sunny Isles Beach, US: Ediciones Díaz de Santos.
- De Pedro, P. (2013). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración). Universidad Nacional del Sur. Argentina.
- Douglas, K., y Bateson, J. (2002). *Marketing de servicio conceptos estrategias y casos*. México: Thompson. Recuperado de: [ww.aptae.pe/archivos\\_up/0103-marketing-de-servicios-k.-douglas-hoffman-john-e.-g.-bateson.pdf](http://ww.aptae.pe/archivos_up/0103-marketing-de-servicios-k.-douglas-hoffman-john-e.-g.-bateson.pdf)
- El Peruano. (31 de mayo de 2012). Crean Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. *Normas Legales*, págs. pp. 767232 - 467324.
- Guerra, A. (2008). *Modelo para la gestión de la calidad de los servicios outsourcing para proveedores de una empresa de transporte de pasajeros*. (Tesis para

- obtener el grado de Maestría en Gestión de la Calidad. Universidad Veracruzana. Xalapa, Enríquez, Veracruz). México. Recuperado de:  
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/blanca-luz-guerra-del-angel.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill. Recuperado de:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).
- MIDIS. (2013). *Nota metodológica para la Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Lima: Viceministerio de Políticas y Evaluación Social. Dirección General de Seguimiento y Evaluación DGSE.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2016). *Llegamos Lejos, La bitácora de experiencias de Qali Warma*. Perú, Editorial Planeta Perú, S.A.
- Montañez, S. y Turco, T. (2016). *Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara – Huancayo año 2014*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional del Centro del Perú, Pucara – Junín) Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/950/TTS\\_45.pdf?sequence=1](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/950/TTS_45.pdf?sequence=1)
- Moreno, M. (29 de octubre de 2015). *SlideShare*. Recuperado el 8 de junio de 2017, de  
[https://es.slideshare.net/FAOoftheUN/per-qali-warma-presentacion-monica-moreno?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/FAOoftheUN/per-qali-warma-presentacion-monica-moreno?from_action=save)
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía*, Vo. XXXIV(Nº 27).
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Sunny Isles Beach, US: Ediciones Díaz de Santos.
- ISO Company office (2008). *Norma Internacional ISO 9001:2015*, Suiza, Secretaria Central de ISO en Ginebra. Documento Autorizado ISO/IEC/POCOSA/1992 INDECOPI.
- ISO Company office (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015*, Suiza, Secretaria Central de ISO en Ginebra. Recuperado de:

- <http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO%209000-2015.pdf>
- Ontón, Mendoza y Ponce (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativa y percepción del pasajero turista*. (Tesis para obtener el grado de Magister. Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4562>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2015). *¿Cuánto tiempo tardan las entidades en efectuar el pago a proveedores?, medición realizada en el año 2014 y comparación con estudios de los años 2011 y 2013*. Oficina Supervisora de las Contrataciones del Estado – Oficina de Estudios Económicos. Lima.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. España: Díaz de Santos, S.A.
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (2015). *Las Encuestas de Satisfacción 2015, respondidas por los proveedores del servicio alimentario del PNAEQW*. Lima.
- Qaliwarma. (2017). *Qaliwarma. Programa Nacional de Alimentación Escolar*. Recuperado el 7 de junio de 2017, de [http://www.qaliwarma.gob.pe/?page\\_id=60](http://www.qaliwarma.gob.pe/?page_id=60)
- Redhead G. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicio de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima. Recuperado de: [Cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf)
- Roldán, A., Balbuena, L. y Muñoz, M. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limeños*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1676>
- Solís, O., Ruíz, M. y Álvarez, R. (2015). *Proceso de abastecimiento del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Universidad del Pacífico, Acomayo – Cusco) Perú. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/SolisErwin2015.p>

df?sequence=1

Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia "Servicio al Cliente"*. Estados Unidos, Best Seller Publishing. Recuperado de: <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>.

Vásquez, E. (2013). *Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional. (Documento de Discusión, DD/13/07)*. Universidad del Pacífico, Centro de Investigación. Recuperado de: <http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1307%20-%20Vasquez.pdf>

Vargas, M. y Aldana, L. (2011) *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. 2ª. Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Vega, M. y Ávila, I. (2014). *Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Viabilidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas*. (Tesis para obtener el título en Ejecución en Gestión Pública. Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Gobierno y Gestión Pública) Santiago, Chile. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2237/TIEG\\_PU%20502.pdf;jsessionid=D45F87FB425150BB9A59600E94FC1F82?sequence=1](http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2237/TIEG_PU%20502.pdf;jsessionid=D45F87FB425150BB9A59600E94FC1F82?sequence=1)



## **viii. Anexos**

## **Matriz de consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Calidad del servicio de pago a los proveedor del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017.  
**AUTORA:** Raquel Galván Escajadillo

Problema general	Objetivo general	Variable 1					
		Variable: Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma					
		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos	
¿Cuál es la percepción del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales?	Describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales.	Elemento tangible	Apariencia de las instalaciones físicas y equipos, Apariencia pulcra del personal Apariencia de los materiales de comunicación	1 - 4	De 1 a 7 donde:	“ + “ Más satisfecho	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>						
¿Cuál es la percepción de los elementos tangibles del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?	Describir la calidad de los elementos tangibles del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales	Fiabilidad	Ejecución del servicio de pago de acuerdo a los plazos establecidos Personal de Qali Warma cumple con los procedimientos Habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa	5 - 9	1 es: “Totalmente en desacuerdo”	“ 0 “ Satisfecho	
¿Cuál es la percepción de la fiabilidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?	Describir la calidad de la fiabilidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales	Capacidad de respuestas	El tiempo de respuesta de Qali Warma, cuando el proveedor del servicio alimentario tiene un problema con sus pagos. Disponibilidad del personal para responder a las preguntas de los proveedores		7 es: “Totalmente de acuerdo”	“ – “ Menos satisfecho	
¿Cuál es la percepción de la capacidad de respuesta del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?	Describir la calidad de la capacidad de respuesta del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales	Seguridad	La seguridad que brinda Qali Warma en el servicio de pago del servicio alimentario Conocimiento y atención mostrados por el personal Habilidades del personal para inspirar credibilidad y confianza.	10 - 13			
¿Cuál es la percepción de la seguridad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?	Describir la calidad de la seguridad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales		Atención individualizada que ofrecen Qali Warma a sus proveedores del servicio alimentario. Buzón de sugerencias, encuesta periódicas, charlas de capacitación entre otras, para conocer las necesidades de los proveedores del servicio alimentario	14 -17			
¿Cuál es la percepción de la empatía del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según las Unidades Territoriales?	Describir la calidad de la empatía del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales	Empatía		18 - 22			

**Matriz operacional de las variables y dimensiones**

## Matriz operacional de las variables y dimensiones

**Variable 1:** Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Dimensiones	Instrumento	Ítem	Niveles o rangos
Elemento tangible	Expectativas	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente tienen la apariencia de ser modernas.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las instalaciones físicas de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente son visualmente atractivas.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente tienen apariencia pulcra.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio de pago (folletos, comunicados, etcétera) son visualmente atractivos.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Fiabilidad		Cuando las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Cuando Usted tiene un problema, las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente muestran un sincero interés en solucionarlo.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente realizan bien el servicio de pago desde la primera vez	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente concluyen el servicio de pago en el tiempo prometido.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Capacidad de respuestas		Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente insisten en mantener registros exentos de errores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En una empresa que contrata servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente, los empleados comunican a los proveedores cuando concluirá la realización del servicio de pago.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En una empresa que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente, los empleados ofrecen un servicio de pago rápido a sus proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Seguridad		En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		El comportamiento de los empleados de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente, transmite confianza a sus proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los proveedores de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente se sienten seguros en sus transacciones con la entidad.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados son siempre amable con los proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Empatía		En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente dan a sus proveedores una atención individualizada.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente tienen horarios de trabajo convenientes para todos los proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Una empresa que contrata servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente se preocupan por los mejores intereses de sus proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente comprenden las necesidades específicas de sus proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho

Dimensiones	Instrumento	Ítem	Niveles o rangos
Elemento tangible	Percepción	Los equipos del Programa Qali Warma tienen la apariencia de ser modernos.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Las instalaciones físicas del Programa Qali Warma, son visualmente atractivas.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados del Programa Qali Warma tienen una apariencia pulcra.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los materiales relacionados con el servicio de pago que utiliza el Programa Qali Warma (folletos, comunicados, etcétera) son visualmente atractivo.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Fiabilidad		Cuando el Programa Qali Warma en su servicio de pago, promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Cuando Usted tiene un problema en el servicio de pago del Programa Qali Warma, muestran un sincero interés en solucionarlo.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En el Programa Qali Warma, realizan bien el servicio de pago desde la primera vez	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En el Programa Qali Warma, terminan el servicio de pago en el tiempo que prometen hacerlo.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Capacidad de respuestas		En el Programa Qali Warma, insisten en mantener registros exentos de errores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados del Programa Qali Warma, informan con precisión a los proveedores cuando concluirá cada servicio de pago.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados del Programa Qali Warma, le sirven con rapidez.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados del Programa Qali Warma, siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Seguridad		Los empleados del Programa Qali Warma, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		El comportamiento de los empleados del Programa Qali Warma, le transmite confianza.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Usted se siente seguro en sus transacciones con el Programa Qali Warma.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados del Programa Qali Warma, son siempre amable con usted.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
Empatía		Los empleados del Programa Qali Warma, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que le hace.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En el Programa Qali Warma, le dan una atención individualizada.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		En el Programa Qali Warma, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus proveedores.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
		Los empleados del Programa Qali Warma, le dan una atención personalizada.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho
	En el Programa Qali Warma, se preocupan por sus mejores intereses.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho	
	Los empleados del Programa Qali Warma, comprenden sus necesidades específicas.	Más satisfecho Satisfecho Menos satisfecho	

## **Instrumento**

**ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL PROVEEDORES DEL SERVICIO ALIMENTARIO SOBRE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE PAGO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA**

**EXPECTATIVAS**

Basado en su experiencia como proveedor del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Piense en el tipo de empresa que contrata servicio alimentario y brinda un servicio de pago de excelente calidad, con la que usted se sentiría complacida o complacido de trabajar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una empresa que contrata servicio alimentario y cuenta con un servicio de pago excelente debería de tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que **una característica no es esencial** para considerar como excelente el servicio de pago de la empresa que contrata servicio alimentario, haga un círculo alrededor del **número 1**. Si cree que una **característica es absolutamente esencial** para considerar como excelente el servicio de pago de la empresa que contrata servicio alimentario, haga un círculo alrededor del **número 7**. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuesta correcta o incorrecta; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

N°	Preguntas	Fuertemente en desacuerdo					Fuertemente de acuerdo		
1	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente tienen la apariencia de ser modernas.	1	2	3	4	5	6	7	
2	Las instalaciones físicas de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7	
3	Los empleados de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7	
4	En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio de pago (folletos, comunicados, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7	
5	Cuando las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7	
6	Cuando Usted tiene un problema, las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7	
7	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente realizan bien el servicio de pago desde la primera vez	1	2	3	4	5	6	7	
8	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente concluyen el servicio de pago en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7	
9	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7	
10	En una empresa que contrata servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente, los empleados comunican a los proveedores cuando concluirá la realización del servicio de pago.	1	2	3	4	5	6	7	
11	En una empresa que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente, los empleados ofrecen un servicio de pago rápido a sus proveedores.	1	2	3	4	5	6	7	



12	En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
13	En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente, transmite confianza a sus proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
15	Los proveedores de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente se sienten seguros en sus transacciones con la entidad.	1	2	3	4	5	6	7
16	En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados son siempre amable con los proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
17	En una empresa que contratan servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente dan a sus proveedores una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente tienen horarios de trabajo convenientes para todos los proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
20	Una empresa que contrata servicio alimentario y brinda un servicio de pago excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
21	Las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente se preocupan por los mejores intereses de sus proveedores.	1	2	3	4	5	6	7
22	Los empleados de las empresas que contratan servicio alimentario y brindan un servicio de pago excelente comprenden las necesidades específicas de sus proveedores.	1	2	3	4	5	6	7

---

### PERCEPCIÓN

El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre el servicio de pago del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante Pnaeqw) a los proveedores del servicio alimentario. Para cada declaración indíquenos, por favor, hasta qué punto considera que el Pnaeqw, posee las características descritas en cada declaración. También en este caso, trazar un círculo alrededor del número **1 significa que usted está fuertemente en desacuerdo** con que el Pnaeqw, tiene esta característica y rodear el número **7 significa que está fuertemente de acuerdo** con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto.

No hay respuesta correcta o incorrecta; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo percepción que usted tiene del Pnaeqw.

N°	Preguntas	Fuertemente en desacuerdo					Fuertemente de acuerdo	
1	Los equipos del Programa Qali Warma tienen la apariencia de ser modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas del Programa Qali Warma, son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados del Programa Qali Warma tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los materiales relacionados con el servicio de pago que utiliza el Programa Qali Warma (folletos, comunicados, etcétera) son visualmente atractivo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando el Programa Qali Warma en su servicio de pago, promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando Usted tiene un problema en el servicio de pago del Programa Qali Warma, muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7	En el Programa Qali Warma, realizan bien el servicio de pago desde la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
8	En el Programa Qali Warma, terminan el servicio de pago en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9	En el Programa Qali Warma, insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados del Programa Qali Warma, informan con precisión a los proveedores cuando concluirá cada servicio de pago.	1	2	3	4	5	6	7
11	Los empleados del Programa Qali Warma, le sirven con rapidez.	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados del Programa Qali Warma, siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los empleados del Programa Qali Warma, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados del Programa Qali Warma, le transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con el Programa Qali Warma.	1	2	3	4	5	6	7
16	Los empleados del Programa Qali Warma, son siempre amable con usted.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los empleados del Programa Qali Warma, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que le hace.	1	2	3	4	5	6	7
18	En el Programa Qali Warma, le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19	En el Programa Qali Warma, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus proveedores.	1	2	3	4	5	6	7

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
20	Los empleados del Programa Qali Warma, le dan una atención personalizada.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
21	En el Programa Qali Warma, se preocupan por sus mejores intereses.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
22	Los empleados del Programa Qali Warma, comprenden sus necesidades específicas.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

---

## **Matriz de datos de la prueba piloto**

N°	EXPECTATIVA																										
	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA						
	1	2	3	4	X	5	6	7	8	9	X	10	11	12	13	X	14	15	16	17	X	18	19	20	21	22	X
1	5	7	5	7	6.0	7	7	7	4	5	6.0	5	7	7	1	5.0	7	3	1	1	3.0	3	4	2	3	1	2.6
2	4	4	3	3	3.5	5	4	5	4	5	4.6	6	6	6	6	6.0	6	7	6	6	6.3	6	6	6	6	7	6.2
3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
5	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	4	5.6	5	6	6	6	5.8	6	6	6	6	6.0	6	6	5	6	5	5.6
6	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
7	5	5	7	5	5.5	7	7	7	7	6	6.8	5	7	6	6	6.0	7	7	7	7	7.0	7	5	5	6	6	5.8
8	4	5	5	4	4.5	6	6	6	6	7	6.2	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
9	6	6	6	6	6.0	6	6	2	2	6	4.4	1	1	4	6	3.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
10	6	6	7	5	6.0	6	7	7	7	7	6.8	7	7	7	6	6.8	7	6	7	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0
11	5	5	5	6	5.3	5	5	6	5	3	4.8	6	4	5	4	4.8	6	6	5	6	5.8	6	6	5	5	5	5.4
12	6	4	6	6	5.5	6	6	7	7	7	6.6	7	7	7	1	5.5	6	7	6	7	6.5	7	7	7	6	6	6.6
13	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
14	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	3	3	3	3.3	3	3	3	3	3	3.0
15	6	6	7	6	6.3	6	6	5	5	6	5.6	5	5	6	6	5.5	6	5	6	5	5.5	5	4	6	5	5	5.0
16	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
17	4	4	3	5	4.0	4	4	4	5	3	4.0	5	5	6	5	5.3	6	5	6	4	5.3	5	4	4	4	5	4.4
18	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
19	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	6.8	6	6	7	7	6.5	7	7	7	7	7	7.0
20	3	4	4	4	3.8	4	3	4	4	3	3.6	4	4	4	5	4.3	6	5	5	5	5.3	5	4	4	4	4	4.2

N°	EXPECTATIVA																										
	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA						
	1	2	3	4	X	5	6	7	8	9	X	10	11	12	13	X	14	15	16	17	X	18	19	20	21	22	X
1	5	4	6	7	5.5	1	5	4	2	7	3.8	4	7	5	4	5.0	4	4	6	6	5.0	7	7	6	6	6	6.4
2	6	2	4	4	4.0	2	2	1	2	5	2.4	1	4	3	4	3.0	4	3	4	4	3.8	4	6	5	4	3	4.4
3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
4	7	4	4	4	4.8	4	4	4	7	4	4.6	4	4	4	4	4.0	4	4	7	4	4.8	4	4	4	4	7	4.6
5	3	2	4	3	3.0	2	6	2	2	6	3.6	3	5	2	2	3.0	1	7	6	5	4.8	4	3	4	1	3	3.0
6	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
7	4	4	5	5	4.5	6	6	5	5	6	5.6	5	6	6	4	5.3	5	6	6	6	5.8	4	6	4	4	5	4.6
8	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	4	1.6	1	1	1	3	1.5	2	1	2	2	1.8	2	3	3	1	2	2.2
9	7	5	5	3	5.0	1	1	1	1	1	1.0	1	5	6	4	4.0	4	3	4	4	3.8	3	6	5	5	4	4.6
10	3	3	4	3	3.3	5	5	6	6	6	5.6	6	5	5	5	5.3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
11	5	5	6	5	5.3	5	5	5	5	3	4.6	5	6	6	5	5.5	6	6	5	5	5.5	6	6	6	5	5	5.6
12	3	3	6	1	3.3	2	4	4	4	7	4.2	1	5	5	4	3.8	6	5	7	5	5.8	6	1	6	3	4	4.0
13	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
14	4	4	4	4	4.0	2	2	2	2	4	2.4	4	3	3	4	3.5	2	3	3	4	3.0	4	3	3	3	4	3.4
15	4	5	4	5	4.5	2	6	3	3	5	3.8	4	5	6	5	5.0	5	6	6	4	5.3	5	6	5	4	5	5.0
16	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
17	2	2	1	2	1.8	4	4	1	2	4	3.0	4	3	2	5	3.5	4	4	2	4	3.5	4	2	4	4	4	3.6
18	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
19	5	5	3	4	4.3	3	4	5	4	4	4.0	4	2	4	3	3.3	3	5	5	4	4.3	3	5	3	3	4	3.6
20	3	3	5	4	3.8	3	4	4	6	5	4.4	7	6	6	6	6.3	6	6	5	5	5.5	5	6	5	6	6	5.6

## **Matriz de datos**

	EXPECTATIVA																										
N°	Elementos Tangibles					Fiabilidad						Capacidad de Respuesta					Seguridad					Empatía					
	1	2	3	4	X	5	6	7	8	9	X	10	11	12	13	X	14	15	16	17	X	18	19	20	21	22	X
1	3	5	5	4	4.3	5	3	2	2	3	3.0	4	2	6	6	4.5	4	2	6	6	4.5	3	4	2	2	5	3.2
2	3	4	3	4	3.5	4	5	3	4	5	4.2	5	3	4	5	4.3	4	6	5	4	4.8	4	5	3	5	6	4.6
3	5	5	4	4	4.5	5	6	3	4	5	4.6	4	4	4	4	4.0	4	3	4	3	3.5	4	1	2	2	1	2.0
4	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
5	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
6	7	6	6	6	6.3	7	6	7	7	6	6.6	7	6	6	7	6.5	7	7	7	7	7.0	7	6	7	7	7	6.8
7	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
8	5	2	7	1	3.8	1	6	1	1	6	3.0	2	1	5	4	3.0	5	7	4	4	5.0	4	5	4	2	1	3.2
9	4	5	5	5	4.8	6	6	6	6	3	5.4	5	6	6	6	5.8	6	7	7	6	6.5	6	7	7	6	6	6.4
10	5	7	5	7	6.0	7	7	7	4	5	6.0	5	7	7	1	5.0	7	3	1	1	3.0	3	4	2	3	1	2.6
11	6	4	5	6	5.3	3	7	6	7	4	5.4	6	7	7	6	6.5	7	5	6	4	5.5	3	5	5	3	3	3.8
12	5	5	5	5	5.0	7	5	6	6	6	6.0	7	6	5	5	5.8	5	7	6	5	5.8	5	5	5	2	3	4.0
13	3	3	4	3	3.3	3	2	2	2	2	2.2	2	2	3	1	2.0	1	2	1	4	2.0	1	1	2	3	2	1.8
14	6	6	6	6	6.0	7	7	7	7	6	6.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	7	6	7	6.6
15	4	6	5	4	4.8	4	4	3	4	4	3.8	4	3	4	4	3.8	3	4	4	3	3.5	4	4	3	4	4	3.8
16	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	7	6.2
17	6	5	6	5	5.5	5	6	6	5	5	5.4	6	6	6	5	5.8	4	6	5	5	5.0	4	5	5	5	5	4.8
18	5	5	6	6	5.5	5	6	4	5	7	5.4	5	5	7	5	5.5	6	5	6	6	5.8	5	6	5	6	6	5.6
19	5	4	6	6	5.3	7	6	6	6	5	6.0	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5.0	5	6	5	5	6	5.4
20	4	4	3	3	3.5	5	4	5	4	5	4.6	6	6	6	6	6.0	6	7	6	6	6.3	6	6	6	6	7	6.2
21	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
22	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
23	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	4	5.6	5	6	6	6	5.8	6	6	6	6	6.0	6	6	5	6	5	5.6
24	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
25	7	7	5	6	6.3	7	7	7	7	6	6.8	7	6	6	5	6.0	7	7	7	7	7.0	4	3	3	3	2	3.0
26	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	5	4	4	4	4	4.2
27	1	1	3	1	1.5	7	7	7	7	4	6.4	5	7	5	5	5.5	4	5	5	7	5.3	5	5	5	5	5	5.0
28	7	5	6	6	6.0	6	6	5	6	6	5.8	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	7	6	6	6	6.2
29	6	6	5	6	5.8	5	6	5	6	5	5.4	6	5	6	5	5.5	6	5	5	5	5.3	5	5	5	5	6	5.2
30	5	5	4	4	4.5	3	5	3	3	6	4.0	3	3	6	6	4.5	6	7	6	6	6.3	6	6	6	6	6	6.0
31	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
32	6	6	6	7	6.3	7	7	7	7	7	7.0	6	7	7	6	6.5	7	6	7	7	6.8	6	7	6	7	6	6.4
33	5	5	5	6	5.3	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
34	5	5	7	4	5.3	5	6	5	5	7	5.6	7	5	6	6	6.0	6	5	6	5	5.5	5	7	5	4	5	5.2
35	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
36	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
37	1	1	5	5	3.0	5	6	5	5	6	5.4	6	6	6	6	6.0	4	6	4	5	4.8	6	6	6	5	4	5.4
38	7	5	7	6	6.3	7	6	7	7	6	6.6	6	6	5	5	5.5	7	7	6	7	6.8	2	5	1	2	3	2.6
39	5	5	7	5	5.5	7	7	7	7	6	6.8	5	7	6	6	6.0	7	7	7	7	7.0	7	5	5	6	6	5.8
40	7	6	5	6	6.0	6	6	5	7	5	5.8	6	7	6	5	6.0	6	6	7	6	6.3	5	6	5	6	6	5.6
41	5	6	6	5	5.5	5	5	5	5	5	5.0	4	5	5	5	4.8	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5	6	5.0

42	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
43	7	7	5	3	5.5	5	6	6	7	6	6.0	7	7	7	6	6.8	7	6	6	7	6.5	6	6	6	7	6	6.2
44	6	6	6	4	5.5	6	4	3	5	4	4.4	6	4	5	6	5.3	6	6	7	7	6.5	7	7	7	7	7	7.0
45	5	4	5	5	4.8	5	5	6	5	5	5.2	5	5	5	5	5.0	7	7	3	3	5.0	7	7	7	3	3	5.4
46	6	6	6	6	6.0	7	7	7	7	6	6.8	7	6	7	6	6.5	6	6	6	7	6.3	7	6	6	6	7	6.4
47	5	4	7	1	4.3	3	3	2	3	7	3.6	3	3	4	2	3.0	3	7	6	6	5.5	6	7	6	3	2	4.8
48	6	7	6	6	6.3	7	7	7	7	6	6.8	6	7	7	6	6.5	6	6	7	7	6.5	7	6	6	5	5	5.8
49	4	5	5	4	4.5	6	6	6	6	7	6.2	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
50	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
51	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	7	2.2	1	7	7	1	4.0	1	7	1	1	2.5	1	1	1	1	1	1.0
52	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	6	6	4	5	5.3	5	4	4	4	5	4.4
53	5	5	7	5	5.5	5	6	7	7	7	6.4	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	6	6	1	3	3	3.8
54	3	6	5	6	5.0	5	5	5	5	4	4.8	5	5	6	6	5.5	6	5	6	7	6.0	5	6	6	6	6	5.8
55	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
56	4	4	4	5	4.3	4	5	4	5	4	4.4	4	5	4	5	4.5	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4	5	4.6
57	7	7	7	6	6.8	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	7	7	7	6.8
58	6	6	6	6	6.0	6	6	2	2	6	4.4	1	1	4	6	3.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
59	5	6	7	5	5.8	5	5	5	5	4	4.8	7	5	5	5	5.5	5	5	7	7	6.0	6	5	5	7	5	5.6
60	5	6	5	5	5.3	6	5	5	6	5	5.4	5	5	6	6	5.5	6	6	5	5	5.5	6	6	5	5	6	5.6
61	6	7	7	7	6.8	7	6	7	7	6	6.6	6	6	6	7	6.3	7	7	6	6	6.5	6	6	6	6	6	6.0
62	4	3	6	4	4.3	1	2	1	1	6	2.2	5	4	6	4	4.8	6	4	6	5	5.3	6	6	6	3	4	5.0
63	1	1	3	4	2.3	4	4	3	3	3	3.4	7	3	7	4	5.3	3	3	5	4	3.8	4	3	4	4	3	3.6
64	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5.0	5	7	6	6	6.0	5	5	5	5	5	5.0
65	7	7	7	6	6.8	6	7	7	7	6	6.6	7	7	7	5	6.5	7	6	7	7	6.8	6	6	6	7	7	6.4
66	6	6	7	5	6.0	6	7	7	7	7	6.8	7	7	7	6	6.8	7	6	7	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0
67	2	7	5	3	4.3	2	2	2	2	5	2.6	2	2	5	2	2.8	5	6	2	3	4.0	5	6	5	2	2	4.0
68	7	5	7	7	6.5	7	3	2	3	2	3.4	2	3	6	6	4.3	6	6	6	6	6.0	6	2	3	4	5	4.0
69	4	6	6	6	5.5	3	6	2	2	6	3.8	7	4	6	6	5.8	6	3	6	7	5.5	7	6	6	6	6	6.2
70	5	5	6	4	5.0	7	5	6	6	4	5.6	4	5	4	6	4.8	5	4	5	4	4.5	4	6	5	4	5	4.8
71	5	5	5	6	5.3	5	5	6	5	3	4.8	6	4	5	4	4.8	6	6	5	6	5.8	6	6	5	5	5	5.4
72	6	6	5	5	5.5	6	6	6	6	6	6.0	5	6	6	5	5.5	6	6	6	7	6.3	7	6	7	6	6	6.4
73	4	3	6	3	4.0	1	2	1	1	5	2.0	6	3	4	4	4.3	6	4	6	4	5.0	6	6	6	1	1	4.0
74	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
75	6	7	6	4	5.8	5	5	5	5	4	4.8	5	6	6	5	5.5	7	6	5	5	5.8	5	6	5	5	4	5.0
76	6	6	5	5	5.5	6	6	6	5	5	5.6	5	5	5	5	5.0	5	6	5	5	5.3	5	5	5	5	5	5.0
77	5	1	1	1	2.0	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
78	3	3	3	3	3.0	3	3	4	4	3	3.4	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3.0	3	1	1	1	2	1.6
79	6	6	6	6	6.0	6	6	6	7	6	6.2	7	6	6	6	6.3	7	6	6	6	6.3	6	6	6	6	6	6.0
80	6	6	7	6	6.3	7	6	6	7	7	6.6	7	7	7	6	6.8	7	7	7	1	5.5	6	6	6	6	6	6.0
81	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
82	4	5	7	7	5.8	6	7	6	6	5	6.0	6	5	7	7	6.3	6	7	7	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0
83	5	4	5	5	4.8	4	4	5	5	6	4.8	6	5	6	6	5.8	6	6	6	5	5.8	6	6	6	5	4	5.4
84	7	7	6	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	7	6.8
85	6	5	5	6	5.5	6	6	5	6	6	5.8	6	6	7	5	6.0	6	7	7	7	6.8	6	6	6	6	6	6.0
86	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0



87	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
88	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	4	4	4	4.3	4	4	4	4	4.0	4	5	5	5	5	4.8
89	4	5	7	4	5.0	6	4	4	4	4	4.4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
90	4	2	4	1	2.8	3	2	1	4	4	2.8	4	4	4	4	4.0	3	6	2	4	3.8	5	4	4	1	4	3.6
91	5	5	5	5	5.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
92	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
93	3	4	3	4	3.5	3	4	3	4	3	3.4	3	4	4	3	3.5	4	4	4	4	4.0	4	3	5	3	4	3.8
94	4	7	7	7	6.3	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
95	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
96	2	2	2	2	2.0	1	1	1	1	2	1.2	3	4	2	2	2.8	2	3	2	2	2.3	3	1	3	2	2	2.2
97	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
98	7	7	7	6	6.8	6	7	6	6	6	6.2	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
99	5	7	6	6	6.0	7	7	6	5	6	6.2	6	6	5	6	5.8	5	6	6	5	5.5	6	6	5	6	6	5.8
100	5	5	5	4	4.8	4	5	2	4	5	4.0	5	5	5	5	5.0	5	5	6	6	5.5	5	7	5	5	5	5.4
101	7	7	6	6	6.5	7	6	7	7	7	6.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	7	7	7	6.8
102	4	5	4	5	4.5	5	6	3	4	5	4.6	4	5	4	5	4.5	5	4	5	3	4.3	4	5	4	6	5	4.8
103	5	5	5	5	5.0	5	6	4	6	6	5.4	5	5	5	5	5.0	6	6	5	5	5.5	5	5	5	5	5	5.0
104	4	3	3	4	3.5	4	7	6	4	7	5.6	2	4	5	4	3.8	5	5	3	5	4.5	6	5	5	3	5	4.8
105	2	3	3	3	2.8	3	3	2	3	3	2.8	3	2	2	4	2.8	3	2	2	3	2.5	3	3	3	3	3	3.0
106	4	5	6	4	4.8	3	4	4	5	5	4.2	4	5	4	5	4.5	6	5	6	5	5.5	5	6	5	5	6	5.4
107	6	6	6	6	6.0	7	6	7	7	3	6.0	4	6	6	7	5.8	7	6	7	6	6.5	6	7	6	7	6	6.4
108	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
109	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
110	6	4	6	6	5.5	6	6	7	7	7	6.6	7	7	7	1	5.5	6	7	6	7	6.5	7	7	7	6	6	6.6
111	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
112	7	6	7	6	6.5	6	7	6	6	6	6.2	6	6	7	6	6.3	6	7	7	6	6.5	6	6	6	7	7	6.4
113	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
114	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
115	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
116	6	4	5	4	4.8	4	5	5	3	4	4.2	4	4	5	5	4.5	4	5	4	5	4.5	5	5	4	5	5	4.8
117	5	5	5	5	5.0	7	6	6	6	6	6.2	7	6	5	5	5.8	5	7	6	5	5.8	6	6	6	3	2	4.6
118	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	3	3	3	3.3	3	3	3	3	3	3.0
119	4	5	3	4	4.0	3	4	4	5	6	4.4	5	4	3	4	4.0	5	6	5	5	5.3	5	4	5	4	5	4.6
120	4	4	5	3	4.0	4	4	3	4	6	4.2	6	4	6	6	5.5	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
121	1	1	1	1	1.0	1	1	5	2	1	2.0	2	1	1	1	1.3	1	1	7	1	2.5	1	1	1	1	1	1.0
122	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
123	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0
124	6	6	6	5	5.8	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	6	6	6.3	6	6	6	6	6	6.0
125	5	5	5	6	5.3	6	6	6	5	5	5.6	5	6	6	5	5.5	5	6	5	6	5.5	5	5	6	7	6	5.8
126	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
127	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
128	7	7	7	6	6.8	7	7	7	7	6	6.8	7	7	6	5	6.3	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
129	5	5	5	5	5.0	5	5	5	4	5	4.8	4	4	5	4	4.3	5	4	5	4	4.5	5	5	4	5	4	4.6
130	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
131	7	6	5	6	6.0	7	6	7	7	5	6.4	6	7	7	7	6.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	7	6.8

132	7	6	7	6	6.5	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	6.8	6	7	7	7	6.8	7	6	7	7	7	6.8
133	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
134	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	6	5.2	5	5	5	5	5.0	5	6	5	6	5.5	5	5	5	5	6	5.2
135	3	3	4	2	3.0	3	4	1	4	3	3.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	7	4.8	4	4	4	3	4	3.8
136	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	7	6	6	6.0	7	6	7	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0
137	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
138	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
139	6	6	5	6	5.8	5	5	6	6	5	5.4	5	6	5	4	5.0	5	6	5	6	5.5	6	6	5	6	6	5.8
140	3	5	5	5	4.5	5	2	1	1	2	2.2	1	2	2	2	1.8	3	3	3	3	3.0	3	4	4	1	1	2.6
141	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
142	7	4	7	3	5.3	7	7	7	7	1	5.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	1	5.8
143	3	2	3	2	2.5	3	2	3	2	3	2.6	2	3	2	3	2.5	2	3	2	3	2.5	2	3	2	3	2	2.4
144	5	6	7	4	5.5	7	6	4	6	5	5.6	6	5	6	3	5.0	6	7	5	5	5.8	6	1	7	1	3	3.6
145	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
146	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	5	4.8	5	6	5	4	5.0	5	5	5	5	5.0	4	6	5	5	5	5.0
147	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0
148	6	6	7	6	6.3	6	6	5	5	6	5.6	5	5	6	6	5.5	6	5	6	5	5.5	5	4	6	5	5	5.0
149	7	7	4	6	6.0	7	7	1	1	7	4.6	1	7	7	7	5.5	1	7	7	3	4.5	7	1	7	1	1	3.4
150	4	5	5	5	4.8	5	4	7	5	5	5.2	6	7	7	7	6.8	7	6	7	6	6.5	6	6	6	6	7	6.2
151	4	4	4	3	3.8	2	2	2	1	2	1.8	1	1	3	3	2.0	3	2	3	3	2.8	3	3	3	3	1	2.6
152	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3	3.0	3	2	2	2	2.3	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0
153	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
154	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0	2	1	1	1	1.3	1	2	2	2	1.8	2	2	2	2	2	2.0
155	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	5	5	5	5	5.2
156	7	7	7	6	6.8	6	7	6	6	6	6.2	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
157	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
158	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
159	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
160	4	4	3	5	4.0	4	4	4	5	3	4.0	5	5	6	5	5.3	6	5	6	4	5.3	5	4	4	4	5	4.4
161	7	6	6	6	6.3	4	7	7	5	7	6.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
162	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	5	5.8	6	6	6	5	5.8	6	7	7	6	6.5	6	6	6	6	6	6.0
163	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
164	4	4	3	3	3.5	1	1	1	1	3	1.4	3	1	2	2	2.0	1	1	2	1	1.3	4	4	4	1	1	2.8
165	1	3	6	3	3.3	4	3	2	3	2	2.8	1	2	2	3	2.0	2	3	2	3	2.5	2	3	4	2	3	2.8
166	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
167	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
168	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
169	4	4	4	4	4.0	4	5	5	4	4	4.4	5	4	5	4	4.5	4	4	5	4	4.3	5	4	5	5	4	4.6
170	7	7	6	7	6.8	6	6	7	7	7	6.6	7	6	7	7	6.8	7	6	7	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0
171	3	5	6	5	4.8	4	6	6	4	6	5.2	6	6	7	6	6.3	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
172	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	4	6.2	6	7	7	7	6.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
173	6	6	7	7	6.5	7	7	7	7	7	7.0	7	6	7	6	6.5	7	7	5	7	6.5	6	5	7	4	7	5.8
174	2	3	3	3	2.8	2	2	4	1	2	2.2	3	4	3	2	3.0	2	3	3	2	2.5	3	1	2	2	3	2.2
175	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
176	5	3	5	4	4.3	5	6	6	5	5	5.4	5	3	4	4	4.0	5	5	5	5	5.0	5	5	4	4	4	4.4

177	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	6.8	6	6	7	7	6.5	7	7	7	7	7	7.0
178	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
179	6	7	6	5	6.0	6	7	7	6	6	6.4	7	7	6	6	6.5	7	7	7	5	6.5	5	5	4	4	4	4.4
180	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
181	5	5	4	6	5.0	5	6	6	5	5	5.4	5	5	5	5	5.0	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5	5.0
182	5	4	4	5	4.5	5	4	4	4	5	4.4	5	5	5	4	4.8	5	6	6	4	5.3	4	5	5	4	5	4.6
183	2	2	2	1	1.8	2	1	2	1	1	1.4	2	1	2	1	1.5	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0
184	6	6	6	6	6.0	4	6	6	6	6	5.6	6	7	7	7	6.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
185	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	4	4.8	4	4	4	5	4.3	4	5	5	5	5	4.8
186	3	4	4	4	3.8	4	3	4	4	3	3.6	4	4	4	5	4.3	6	5	5	5	5.3	5	4	4	4	4	4.2
187	4	4	4	4	4.0	3	4	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
188	2	2	3	2	2.3	1	1	4	4	6	3.2	6	2	4	4	4.0	4	7	2	2	3.8	2	2	2	2	1	1.8
189	5	5	4	5	4.8	6	6	4	5	5	5.2	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
190	3	2	4	3	3.0	2	3	3	2	3	2.6	4	2	4	4	3.5	4	5	5	4	4.5	3	5	4	3	3	3.6
191	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
192	7	7	5	6	6.3	6	2	1	1	7	3.4	1	6	7	7	5.3	7	7	6	6	6.5	5	5	1	1	1	2.6
193	5	4	5	5	4.8	5	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	5	4.8
194	6	6	4	5	5.3	5	6	6	6	5	5.6	6	6	5	5	5.5	6	6	6	6	6.0	6	5	6	6	6	5.8
195	5	6	6	7	6.0	5	5	6	6	6	5.6	6	6	6	6	6.0	6	5	5	5	5.3	5	5	6	6	6	5.6
196	6	6	7	6	6.3	5	6	6	6	5	5.6	6	6	6	5	5.8	6	6	6	5	5.8	6	6	7	6	7	6.4
197	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
198	5	5	7	7	6.0	6	7	5	5	5	5.6	7	5	6	5	5.8	5	6	6	5	5.5	6	7	7	6	6	6.4
199	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	7	6	6	7	6.5	6	7	6	6	7	6.4
200	5	5	4	4	4.5	5	6	3	4	5	4.6	4	4	4	4	4.0	4	3	4	3	3.5	4	1	2	2	1	2.0
201	6	4	5	6	5.3	3	7	6	7	4	5.4	6	7	7	6	6.5	7	5	6	4	5.5	3	5	5	3	3	3.8
202	6	6	6	6	6.0	7	7	7	7	6	6.8	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	7	6	7	6.6
203	1	1	3	1	1.5	7	7	7	7	4	6.4	5	7	5	5	5.5	4	5	5	7	5.3	5	5	5	5	5	5.0
204	6	6	5	6	5.8	5	6	5	6	5	5.4	6	5	6	5	5.5	6	5	5	5	5.3	5	5	5	5	6	5.2
205	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
206	6	6	6	6	6.0	7	7	7	7	6	6.8	7	6	7	6	6.5	6	6	6	7	6.3	7	6	6	6	7	6.4
207	4	5	5	4	4.5	6	6	6	6	7	6.2	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
208	1	1	3	4	2.3	4	4	3	3	3	3.4	7	3	7	4	5.3	3	3	5	4	3.8	4	3	4	4	3	3.6
209	7	7	6	7	6.8	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	6	7	6.8
210	4	7	7	7	6.3	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
211	4	3	3	4	3.5	4	7	6	4	7	5.6	2	4	5	4	3.8	5	5	3	5	4.5	6	5	5	3	5	4.8
212	1	3	3	3	2.5	3	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3	3.0

	PERCEPCIÓN																											
N°	Elementos Tangibles					Fiabilidad						Elementos Tangibles					Elementos Tangibles					Fiabilidad						
	1	2	3	4	X	5	6	7	8	9	X	10	11	12	13	X	14	15	16	17	X	18	19	20	21	22	X	
1	4	3	5	3	3.8	2	2	2	2	2	2.0	3	5	5	5	4.5	4	3	6	6	4.8	2	2	6	2	3	3.0	
2	2	3	4	5	3.5	3	5	5	4	5	4.4	6	6	6	5	5.8	4	6	6	6	5.5	5	4	5	4	6	4.8	
3	4	3	3	4	3.5	5	4	5	4	4	4.4	5	4	5	3	4.3	3	3	2	4	3.0	2	3	2	4	2	2.6	
4	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	
5	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	
6	7	7	7	5	6.5	6	6	6	6	7	6.2	6	6	5	6	5.8	7	7	7	7	7.0	7	6	7	7	6	6.6	
7	4	4	6	4	4.5	4	6	5	5	6	5.2	6	5	5	5	5.3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	
8	2	2	7	3	3.5	1	1	1	1	5	1.8	4	3	4	3	3.5	6	7	5	5	5.8	3	3	3	2	2	2.6	
9	6	6	6	6	6.0	6	6	4	6	2	4.8	6	5	5	5	5.3	6	6	6	6	6.0	6	6	6	5	5	5.6	
10	5	4	6	7	5.5	1	5	4	2	7	3.8	4	7	5	4	5.0	4	4	6	6	5.0	7	7	6	6	6	6.4	
11	5	5	5	5	5.0	5	6	4	4	4	4.6	4	5	6	6	5.3	6	6	7	6	6.3	6	5	5	5	5	5.2	
12	3	3	5	2	3.3	3	4	4	4	7	4.4	7	3	6	4	5.0	5	5	5	5	5.0	6	6	6	3	3	4.8	
13	6	3	5	7	5.3	3	3	3	3	3	3.0	3	4	3	3	3.3	5	4	5	6	5.0	2	5	6	7	4	4.8	
14	5	5	6	4	5.0	6	7	7	7	6	6.6	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	7	6	6	6.4	
15	1	1	2	2	1.5	2	2	1	1	1	1.4	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	1	1	1	1.4	
16	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	
17	5	5	6	5	5.3	5	6	6	5	5	5.4	5	5	5	5	5.0	5	6	5	5	5.3	4	4	4	6	4	4.4	
18	7	6	7	7	6.8	5	6	5	5	7	5.6	6	5	6	5	5.5	6	6	5	7	6.0	6	6	6	6	6	6.0	
19	3	4	2	3	3.0	4	6	3	2	1	3.2	6	7	7	7	6.8	7	5	6	4	5.5	5	5	5	6	4	5.0	
20	6	2	4	4	4.0	2	2	1	2	5	2.4	1	4	3	4	3.0	4	3	4	4	3.8	4	6	5	4	3	4.4	
21	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	
22	7	4	4	4	4.8	4	4	4	7	4	4.6	4	4	4	4	4.0	4	4	7	4	4.8	4	4	4	4	7	4.6	
23	3	2	4	3	3.0	2	6	2	2	6	3.6	3	5	2	2	3.0	1	7	6	5	4.8	4	3	4	1	3	3.0	
24	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	
25	5	6	6	1	4.5	1	3	1	1	4	2.0	1	4	6	6	4.3	6	3	6	6	5.3	5	6	5	4	4	4.8	
26	6	6	6	6	6.0	1	1	1	1	1	1.0	1	5	5	5	4.0	5	5	5	5	5.0	4	6	5	3	3	4.2	
27	2	2	3	1	2.0	1	1	1	1	3	1.4	3	3	3	3	3.0	2	2	5	2	2.8	2	5	3	1	1	2.4	
28	6	5	6	6	5.8	6	6	5	6	6	5.8	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	
29	6	5	6	4	5.3	4	5	4	5	4	4.4	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	
30	7	5	6	5	5.8	1	6	1	1	6	3.0	6	6	7	6	6.3	6	7	7	6	6.5	6	6	6	6	6	6.0	
31	3	4	5	5	4.3	3	5	2	5	6	4.2	5	6	6	6	5.8	6	4	6	4	5.0	6	4	6	5	6	5.4	
32	7	5	6	5	5.8	4	6	6	5	5	5.2	6	6	6	5	5.8	6	7	6	6	6.3	6	6	6	3	6	5.4	
33	5	5	5	5	5.0	5	5	3	3	5	4.2	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	
34	4	4	6	4	4.5	5	5	4	5	7	5.2	5	6	5	6	5.5	6	6	6	6	6.0	5	6	5	6	5	5.4	
35	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	
36	6	5	6	6	5.8	6	6	5	5	7	5.8	5	5	6	4	5.0	6	5	7	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	
37	1	1	5	4	2.8	5	5	5	5	5	5.0	6	6	5	6	5.8	3	6	4	4	4.3	6	6	6	5	4	5.4	
38	4	3	5	3	3.8	3	5	1	1	4	2.8	1	2	3	4	2.5	4	2	5	5	4.0	2	5	2	4	4	3.4	
39	4	4	5	5	4.5	6	6	5	5	6	5.6	5	6	6	4	5.3	5	6	6	6	5.8	4	6	4	4	5	4.6	
40	3	3	5	3	3.5	1	2	2	2	3	2.0	2	1	5	3	2.8	3	5	5	3	4.0	1	2	1	2	2	1.6	
41	5	4	5	6	5.0	5	4	5	5	5	4.8	6	6	5	4	5.3	5	5	5	6	5.3	4	5	5	4	6	4.8	

42	2	7	7	2	4.5	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
43	1	1	1	4	1.8	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
44	6	6	7	5	6.0	3	2	2	3	3	2.6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	5	6	5.8
45	2	2	2	2	2.0	3	4	5	5	5	4.4	3	3	4	2	3.0	3	3	2	6	3.5	6	7	6	2	1	4.4
46	1	1	2	1	1.3	3	4	2	2	4	3.0	4	2	4	6	4.0	4	3	5	1	3.3	4	2	4	1	2	2.6
47	5	3	7	1	4.0	3	3	2	3	7	3.6	1	3	3	3	2.5	4	4	6	5	4.8	5	7	5	1	1	3.8
48	3	2	2	3	2.5	2	2	1	1	4	2.0	4	3	4	4	3.8	4	3	5	4	4.0	1	3	2	2	2	2.0
49	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	4	1.6	1	1	1	3	1.5	2	1	2	2	1.8	2	3	3	1	2	2.2
50	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
51	7	1	1	1	2.5	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	7	1	1	2.5	1	7	1	1	1	2.2
52	4	4	4	4	4.0	1	3	1	1	6	2.4	2	3	3	4	3.0	4	6	4	2	4.0	4	5	4	3	3	3.8
53	4	4	7	4	4.8	7	7	7	7	7	7.0	6	7	6	7	6.5	7	7	7	6	6.8	6	6	1	3	3	3.8
54	6	4	6	6	5.5	6	6	5	6	7	6.0	5	6	6	5	5.5	6	6	4	6	5.5	5	6	5	6	5	5.4
55	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
56	5	4	5	4	4.5	5	4	5	4	5	4.6	4	5	4	5	4.5	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4	5	4.6
57	3	3	4	5	3.8	1	3	1	1	5	2.2	1	2	4	2	2.3	4	4	4	4	4.0	2	4	2	1	1	2.0
58	7	5	5	3	5.0	1	1	1	1	1	1.0	1	5	6	4	4.0	4	3	4	4	3.8	3	6	5	5	4	4.6
59	3	3	4	4	3.5	4	4	4	5	5	4.4	4	4	4	3	3.8	4	4	4	5	4.3	5	5	5	5	5	5.0
60	5	5	5	5	5.0	4	5	5	5	6	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	6	5	5.3	5	6	5	5	5	5.2
61	6	6	6	5	5.8	2	4	3	2	6	3.4	2	5	5	6	4.5	6	3	6	6	5.3	5	6	5	3	3	4.4
62	4	4	6	5	4.8	2	3	1	1	6	2.6	5	5	5	5	5.0	6	4	6	6	5.5	6	6	6	6	4	5.6
63	4	4	2	3	3.3	3	3	4	4	3	3.4	2	3	3	2	2.5	2	2	2	3	2.3	3	3	1	1	1	1.8
64	5	5	5	5	5.0	5	6	5	5	5	5.2	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
65	5	4	5	3	4.3	2	2	1	1	7	2.6	4	4	4	4	4.0	4	4	4	5	4.3	5	6	5	4	4	4.8
66	3	3	4	3	3.3	5	5	6	6	6	5.6	6	5	5	5	5.3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
67	4	5	2	3	3.5	3	4	3	6	6	4.4	5	3	4	3	3.8	4	5	4	4	4.3	5	5	5	4	4	4.6
68	6	5	5	4	5.0	2	6	3	3	3	3.4	3	6	6	6	5.3	6	5	5	6	5.5	6	6	6	3	4	5.0
69	6	5	4	5	5.0	4	5	2	2	6	3.8	6	5	6	6	5.8	5	6	6	6	5.8	6	6	6	5	5	5.6
70	4	3	5	3	3.8	1	6	1	1	4	2.6	4	6	6	6	5.5	6	6	6	6	6.0	5	6	5	5	5	5.2
71	5	5	6	5	5.3	5	5	5	5	3	4.6	5	6	6	5	5.5	6	6	5	5	5.5	6	6	6	5	5	5.6
72	4	5	5	5	4.8	5	4	5	5	4	4.6	5	5	5	5	5.0	6	6	4	5	5.3	5	4	5	4	4	4.4
73	3	4	6	4	4.3	1	3	1	1	6	2.4	5	5	5	5	5.0	6	4	6	5	5.3	5	5	5	3	4	4.4
74	5	6	6	6	5.8	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
75	4	3	4	3	3.5	3	2	2	2	2	2.2	2	3	2	2	2.3	3	3	4	4	3.5	4	4	4	2	2	3.2
76	4	4	5	5	4.5	5	6	6	6	6	5.8	6	4	5	5	5.0	4	5	5	5	4.8	5	4	5	5	5	4.8
77	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
78	3	2	3	6	3.5	2	5	1	1	5	2.8	1	1	3	5	2.5	3	4	3	2	3.0	4	2	3	1	3	2.6
79	3	3	7	5	4.5	6	6	5	6	6	5.8	7	7	7	6	6.8	6	6	6	6	6.0	6	6	6	7	6	6.2
80	6	6	7	6	6.3	7	6	6	7	7	6.6	7	6	7	6	6.5	7	7	7	1	5.5	6	6	6	6	6	6.0
81	1	1	3	1	1.5	1	1	1	1	7	2.2	1	2	1	1	1.3	1	6	2	2	2.8	1	7	1	1	1	2.2
82	6	6	7	6	6.3	7	7	6	6	5	6.2	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
83	5	5	5	5	5.0	4	4	5	5	6	4.8	6	6	6	6	6.0	6	6	6	4	5.5	5	6	5	4	5	5.0
84	5	6	6	4	5.3	4	5	5	5	7	5.2	5	3	5	4	4.3	4	7	5	4	5.0	6	6	6	3	5	5.2
85	5	4	5	5	4.8	6	6	6	6	7	6.2	7	5	6	6	6.0	6	7	6	7	6.5	6	6	6	6	6	6.0
86	6	5	6	6	5.8	6	6	5	5	7	5.8	6	6	4	3	4.8	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0

87	3	3	6	3	3.8	4	5	2	2	4	3.4	5	6	6	6	5.8	6	6	7	6	6.3	6	6	6	5	5	5.6
88	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
89	5	6	6	6	5.8	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
90	4	2	4	1	2.8	3	2	1	4	4	2.8	4	4	4	4	4.0	3	6	2	4	3.8	5	4	4	1	4	3.6
91	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
92	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
93	3	4	3	4	3.5	3	4	3	4	4	3.6	4	3	3	3	3.3	4	4	4	3	3.8	3	4	4	4	4	3.8
94	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
95	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
96	2	2	2	1	1.8	1	3	2	2	3	2.2	4	2	2	2	2.5	2	3	2	3	2.5	2	1	2	2	1	1.6
97	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
98	5	5	7	6	5.8	7	7	7	6	6	6.6	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
99	5	4	6	6	5.3	5	6	5	5	6	5.4	5	6	6	5	5.5	6	6	5	6	5.8	5	5	5	6	2	4.6
100	4	3	5	5	4.3	4	5	3	3	5	4.0	4	5	6	5	5.0	5	5	6	5	5.3	4	5	4	4	4	4.2
101	5	6	6	3	5.0	1	3	1	1	7	2.6	6	6	6	4	5.5	6	6	6	3	5.3	5	2	5	5	6	4.6
102	5	4	6	5	5.0	4	5	5	3	5	4.4	6	5	4	5	5.0	5	4	5	3	4.3	5	4	5	5	5	4.8
103	5	6	6	5	5.5	5	4	4	4	5	4.4	4	6	6	4	5.0	6	6	6	6	6.0	5	7	6	6	5	5.8
104	6	5	5	6	5.5	6	4	4	6	7	5.4	5	5	4	6	5.0	3	5	5	6	4.8	4	5	5	5	6	5.0
105	1	1	3	1	1.5	3	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3.0	2	2	2	2	2.0	3	3	3	3	3	3.0
106	2	4	4	5	3.8	4	5	4	5	4	4.4	5	5	4	4	4.5	5	4	4	5	4.5	5	5	4	5	4	4.6
107	4	4	5	4	4.3	4	4	4	5	6	4.6	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5	5.0	5	4	5	4	4	4.4
108	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
109	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
110	3	3	6	1	3.3	2	4	4	4	7	4.2	1	5	5	4	3.8	6	5	7	5	5.8	6	1	6	3	4	4.0
111	6	5	7	7	6.3	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
112	6	5	6	3	5.0	5	5	5	4	4	4.6	4	4	4	5	4.3	5	5	5	5	5.0	4	4	6	6	6	5.2
113	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
114	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
115	4	4	3	4	3.8	3	4	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
116	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5	4.8	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4	5	4.6
117	3	3	5	2	3.3	3	4	4	4	7	4.4	7	3	6	4	5.0	5	5	5	5	5.0	6	6	6	3	3	4.8
118	4	4	4	4	4.0	2	2	2	2	4	2.4	4	3	3	4	3.5	2	3	3	4	3.0	4	3	3	3	4	3.4
119	4	5	4	4	4.3	4	4	4	3	4	3.8	5	4	4	2	3.8	4	3	2	4	3.3	3	4	4	4	4	3.8
120	4	5	5	4	4.5	5	5	4	5	7	5.2	6	7	7	7	6.8	7	6	7	6	6.5	7	7	7	5	5	6.2
121	2	1	2	1	1.5	1	1	1	1	7	2.2	1	2	3	4	2.5	4	1	7	4	4.0	4	6	6	1	1	3.6
122	2	3	7	4	4.0	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
123	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0
124	4	4	5	3	4.0	2	2	1	1	2	1.6	2	2	2	2	2.0	4	4	4	4	4.0	2	3	2	2	1	2.0
125	4	4	5	4	4.3	4	3	3	3	4	3.4	4	4	4	4	4.0	4	5	4	4	4.3	4	5	5	5	5	4.8
126	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3	3.0
127	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
128	4	5	6	5	5.0	6	7	6	6	7	6.4	6	6	7	6	6.3	6	6	6	6	6.0	6	5	7	6	6	6.0
129	6	5	5	5	5.3	4	5	5	5	4	4.6	4	5	4	5	4.5	4	5	5	5	4.8	4	4	5	4	5	4.4
130	6	5	6	5	5.5	6	5	6	5	5	5.4	6	6	6	5	5.8	4	5	6	7	5.5	6	6	6	7	6	6.2
131	5	5	6	6	5.5	5	6	4	5	6	5.2	5	6	6	6	5.8	6	6	6	5	5.8	6	6	6	6	5	5.8

132	6	6	6	5	5.8	5	5	5	5	7	5.4	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
133	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	5	4	4	4.3	4	4	4	4	4	4.0
134	4	3	5	4	4.0	3	5	3	3	5	3.8	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	5	4	5	5	5	4.8
135	3	3	4	5	3.8	3	4	1	3	4	3.0	4	4	4	4	4.0	4	4	3	4	3.8	4	4	4	4	2	3.6
136	5	3	5	5	4.5	4	4	4	4	6	4.4	5	3	4	5	4.3	3	5	5	4	4.3	5	5	5	3	3	4.2
137	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
138	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
139	4	2	5	4	3.8	4	5	3	5	5	4.4	6	6	6	6	6.0	7	5	6	6	6.0	6	4	5	4	4	4.6
140	3	3	4	4	3.5	1	1	1	1	2	1.2	1	3	3	3	2.5	3	3	3	3	3.0	3	4	3	1	1	2.4
141	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
142	6	5	4	4	4.8	1	4	1	1	7	2.8	5	1	4	1	2.8	5	5	7	1	4.5	4	3	6	1	1	3.0
143	3	4	4	3	3.5	3	2	3	2	3	2.6	2	2	2	3	2.3	2	3	2	3	2.5	2	3	2	3	2	2.4
144	6	6	7	5	6.0	5	5	5	6	7	5.6	7	6	6	4	5.8	6	7	7	5	6.3	6	3	6	3	4	4.4
145	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
146	5	4	5	6	5.0	2	6	4	3	4	3.8	5	2	3	3	3.3	5	5	4	3	4.3	4	4	5	3	4	4.0
147	2	3	2	1	2.0	4	3	2	2	3	2.8	2	2	3	3	2.5	3	3	2	2	2.5	2	2	2	2	2	2.0
148	4	5	4	5	4.5	2	6	3	3	5	3.8	4	5	6	5	5.0	5	6	6	4	5.3	5	6	5	4	5	5.0
149	6	4	1	7	4.5	2	5	1	4	7	3.8	7	6	6	7	6.5	7	7	7	2	5.8	7	5	7	1	3	4.6
150	5	5	7	5	5.5	5	7	6	7	7	6.4	7	4	5	4	5.0	7	7	7	1	5.5	6	6	6	6	6	6.0
151	3	3	4	2	3.0	1	2	1	1	2	1.4	1	2	3	3	2.3	3	3	3	3	3.0	3	4	3	1	1	2.4
152	2	2	3	2	2.3	1	2	2	2	2	1.8	3	4	4	2	3.3	3	3	4	2	3.0	3	2	2	1	1	1.8
153	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
154	1	1	1	1	1.0	2	2	2	2	1	1.8	1	1	1	1	1.0	1	2	2	2	1.8	2	2	1	1	1	1.4
155	5	5	5	2	4.3	1	4	1	1	7	2.8	4	4	4	4	4.0	4	4	3	4	3.8	4	4	4	4	4	4.0
156	5	5	7	6	5.8	7	7	7	6	6	6.6	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
157	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5	5	4.8	5	5	6	6	5.5	6	6	6	5	5.8	5	5	5	6	5	5.2
158	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5	5	4.8	5	5	6	6	5.5	6	6	6	5	5.8	5	5	5	6	5	5.2
159	5	3	7	4	4.8	6	6	6	6	6	6.0	7	6	7	7	6.8	7	7	6	6	6.5	7	6	7	7	7	6.8
160	2	2	1	2	1.8	4	4	1	2	4	3.0	4	3	2	5	3.5	4	4	2	4	3.5	4	2	4	4	4	3.6
161	4	2	6	4	4.0	6	7	7	6	6	6.4	7	7	7	7	7.0	7	3	6	7	5.8	7	5	7	7	7	6.6
162	3	3	7	6	4.8	6	7	5	5	6	5.8	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
163	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
164	4	4	3	3	3.5	1	1	1	1	4	1.6	1	1	4	2	2.0	2	1	4	1	2.0	2	4	3	1	1	2.2
165	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
166	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
167	4	4	4	4	4.0	4	4	1	4	4	3.4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
168	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
169	4	4	4	4	4.0	4	4	3	3	4	3.6	4	4	5	5	4.5	4	4	5	4	4.3	5	4	4	3	4	4.0
170	4	3	2	5	3.5	1	1	1	1	1	1.0	1	2	1	1	1.3	2	1	2	1	1.5	1	1	1	1	1	1.0
171	6	6	6	5	5.8	3	6	3	4	5	4.2	4	5	6	6	5.3	6	5	6	6	5.8	6	6	6	6	6	6.0
172	4	2	3	2	2.8	3	3	1	1	4	2.4	3	4	5	6	4.5	4	4	5	5	4.5	4	5	4	3	3	3.8
173	3	2	2	1	2.0	3	2	1	3	5	2.8	1	1	1	1	1.0	2	6	3	2	3	1	4	2	1	1	1.8
174	1	1	1	1	1.0	1	1	1	2	1	1.2	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
175	4	4	5	5	4.5	4	6	4	4	5	4.6	4	5	6	6	5.3	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5.0

176	3	3	3	3	3.0	3	3	4	2	4	3.2	6	4	5	3	4.5	2	4	3	4	3.3	4	3	3	4	5	3.8
177	5	5	3	4	4.3	3	4	5	4	4	4.0	4	2	4	3	3.3	3	5	5	4	4.3	3	5	3	3	4	3.6
178	3	3	7	2	3.8	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1.0
179	5	6	4	5	5.0	5	3	5	5	5	4.6	6	3	3	7	4.8	3	6	4	4	4.3	3	4	3	3	3	3.2
180	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0
181	2	1	2	4	2.3	1	3	2	2	4	2.4	3	4	4	3	3.5	3	3	5	4	3.8	4	4	4	4	3	3.8
182	4	4	3	5	4.0	5	5	4	5	5	4.8	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5	5.0	5	5	6	6	5	5.4
183	2	1	3	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0	2	3	2	1	2.0	2	2	2	2	2.0	2	2	2	2	2	2.0
184	4	2	4	4	3.5	1	3	1	3	3	2.2	5	5	5	5	5.0	4	4	5	3	4.0	4	3	4	2	4	3.4
185	5	4	4	5	4.5	4	4	5	4	6	4.6	4	4	3	5	4.0	5	5	5	5	5.0	3	4	4	5	5	4.2
186	3	3	5	4	3.8	3	4	4	6	5	4.4	7	6	6	6	6.3	6	6	5	5	5.5	5	6	5	6	6	5.6
187	7	3	1	3	3.5	1	1	1	1	6	2.0	1	1	1	1	1.0	2	4	1	1	2.0	2	2	2	1	1	1.6
188	2	2	4	1	2.3	1	1	1	1	5	1.8	4	3	5	3	3.8	2	7	4	3	4.0	3	5	3	1	1	2.6
189	6	3	4	4	4.3	3	2	2	3	6	3.2	3	4	4	5	4.0	5	5	4	3	4.3	3	3	3	4	4	3.4
190	3	2	4	2	2.8	2	4	2	2	3	2.6	4	4	5	4	4.3	4	4	5	5	4.5	3	5	3	2	3	3.2
191	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5	5	4.8	5	5	6	6	5.5	6	6	6	5	5.8	5	5	5	6	5	5.2
192	3	4	2	6	3.8	1	1	1	1	7	2.2	2	3	1	1	1.8	2	3	3	3	2.8	6	6	6	1	2	4.2
193	4	2	5	2	3.3	3	3	3	3	4	3.2	4	4	5	5	4.5	5	5	5	3	4.5	4	5	4	3	1	3.4
194	6	5	6	6	5.8	6	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6.0	6	6	6	6	6	6.0
195	6	4	4	5	4.8	5	6	5	6	5	5.4	5	6	6	5	5.5	6	6	6	4	5.5	5	5	5	6	6	5.4
196	5	6	5	6	5.5	3	4	4	4	6	4.2	4	5	4	5	4.5	3	4	3	5	3.8	4	5	4	4	4	4.2
197	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
198	5	5	5	7	5.5	2	6	6	6	6	5.2	7	6	6	7	6.5	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
199	2	1	1	1	1.3	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1.0	1	1	2	1	1.3	3	1	3	1	1	1.8
200	4	3	3	4	3.5	5	4	5	4	4	4.4	5	4	5	3	4.3	3	3	2	4	3.0	2	3	2	4	2	2.6
201	5	5	5	5	5.0	5	6	4	4	4	4.6	4	5	6	6	5.3	6	6	7	6	6.3	6	5	5	5	5	5.2
202	5	5	6	4	5.0	6	7	7	7	6	6.6	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	6	7	6	6	6.4
203	2	2	3	1	2.0	1	1	1	1	3	1.4	3	3	3	3	3.0	2	2	5	2	2.8	2	5	3	1	1	2.4
204	6	5	6	4	5.3	4	5	4	5	4	4.4	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
205	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5.0
206	1	1	2	1	1.3	3	4	2	2	4	3.0	4	2	4	6	4.0	4	3	5	1	3.3	4	2	4	1	2	2.6
207	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	4	1.6	1	1	1	3	1.5	2	1	2	2	1.8	2	3	3	1	2	2.2
208	4	4	2	3	3.3	3	3	4	4	3	3.4	2	3	3	2	2.5	2	2	2	3	2.3	3	3	1	1	1	1.8
209	5	6	6	4	5.3	4	5	5	5	7	5.2	5	3	5	4	4.3	4	7	5	4	5.0	6	6	6	3	5	5.2
210	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7.0	7	7	7	7	7	7.0
211	6	5	5	6	5.5	6	4	4	6	7	5.4	5	5	4	6	5.0	3	5	5	6	4.8	4	5	5	5	6	5.0
212	5	2	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4	4.0



## Codificación de las Preguntas del Cuestionario Servqual

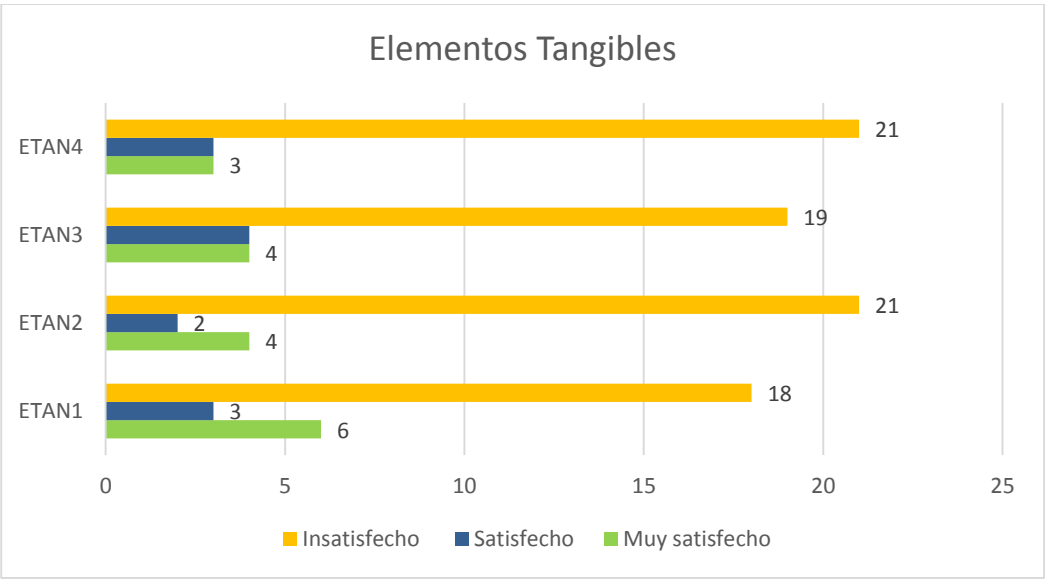
<b>Código</b>	<b>Pregunta del cuestionario</b>
ETAN1	1. Los equipos del Pnaeqw tiene apariencia de ser moderno.
ETAN2	2. Las instalaciones físicas del Pnaeqw son visualmente agradable.
ETAN3	3. Los empleados Pnaeqw tienen apariencia de estar limpios y ordenados.
ETAN4	4. Folletos, comunicados, etc, son visualmente atractivo.
FIA1	5. Cuando el Pnaeqw promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace.
FIA2	6. El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del proveedor del servicio alimentario
FIA3	7. En el Pnaeqw, realizan bien el servicio de pago desde la primera vez.
FIA4	8. En el Pnaeqw, terminan el servicio de pago en el tiempo que prometen hacerlo.
FIA5	9. En el Pnaeqw, mantienen registros exentes de error.
CRES1	10. Los empleados del Pnaeqw, informan con precisión a los proveedores cuando concluirá cada servicio de pago.
CRES2	11. Los empleados del Pnaeqw, le sirven con rapidez.
CRES3	12. Los empleados del Pnaeqw, siempre se muestran dispuestos a ayudar.
CRES4	13. Los empleados del Pnaeqw, nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas.
SEG1	14. El comportamiento de los empleados del Pnaeqw, le transmiten confianza.
SEG2	15. Usted se siente seguro en sus transacciones con el Pnaeqw
SEG3	16. Los empleados del Pnaeqw, son siempre amables con usted.
SEG4	17. Los empleados del Pnaeqw, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que le hace.
EMP1	18. En el Pnaeqw, le dan una atención individualizada.
EMP2	19. En el Pnaeqw, tienen horarios de trabajo conveniente para todos los proveedores.
EMP3	20. Los empleados del Pnaeqw, le dan una atención personalizada.
EMP4	21. En el Pnaeqw, se preocupan por sus intereses.
EMP5	22. Los empleados del Pnaeqw, comprenden sus necesidades específicas.

Nivel de satisfacción respecto a las cuatro preguntas de la dimensión elementos tangibles según unidades territoriales

UNIDAD TERRITORIAL	ETAN1	ETAN2	ETAN3	ETAN4
Moquegua	2.00	0.00	0.75	0.50
Apurímac	0.00	0.14	0.29	0.71
Pasco	0.86	0.86	-0.29	-0.29
Huancavelica	0.33	0.33	0.33	0.00
Puno	0.57	0.43	-0.14	0.00
Ancash 2	-0.17	-0.17	0.17	-0.33
Ica	0.33	0.00	0.00	-1.00
Junín	0.10	-0.60	0.00	-0.40
Ancash 1	-0.27	-0.27	-0.18	-0.36
Huánuco	-0.31	-0.62	-0.31	-0.31
Amazonas	-0.50	-1.00	0.00	-0.17
Ucayali	-0.33	-0.83	-0.17	-0.33
Tacna	0.00	-2.00	-1.00	1.00
Loreto	-0.50	-0.50	-1.00	0.00
San Martín	-1.00	-0.44	-0.56	-0.22
Cajamarca 1	-0.80	-1.30	0.00	-0.80
Lima Provincias	-0.86	-1.29	-0.86	-0.71
Lambayeque	-1.00	-1.67	-0.33	-1.22
Tumbes	0.00	-1.00	-1.67	-1.67
Cajamarca 2	-1.00	-1.25	-0.50	-1.67
Ayacucho	-1.00	-1.90	-1.00	-0.80
Piura	-1.70	-2.10	-0.70	-1.20
La Libertad	-1.67	-1.92	-0.83	-1.75
Lima Metropolitana y Callao	-1.27	-1.86	-1.36	-1.77
Cusco	-2.00	-1.89	-1.33	-1.67
Madre de Dios	-1.50	-2.00	-2.00	-1.50
Arequipa	-1.80	-2.40	-1.60	-2.40
Promedio por pregunta	-0.50	-0.93	-0.53	-0.68

Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario de las 27 unidades territoriales respecto a las cuatro preguntas de la dimensión elementos tangibles.

Nivel de satisfacción /Pregunta	ETAN1	ETAN2	ETAN3	ETAN4
Muy satisfecho	6	4	4	3
Satisfecho	3	2	4	3
Insatisfecho	18	21	19	21

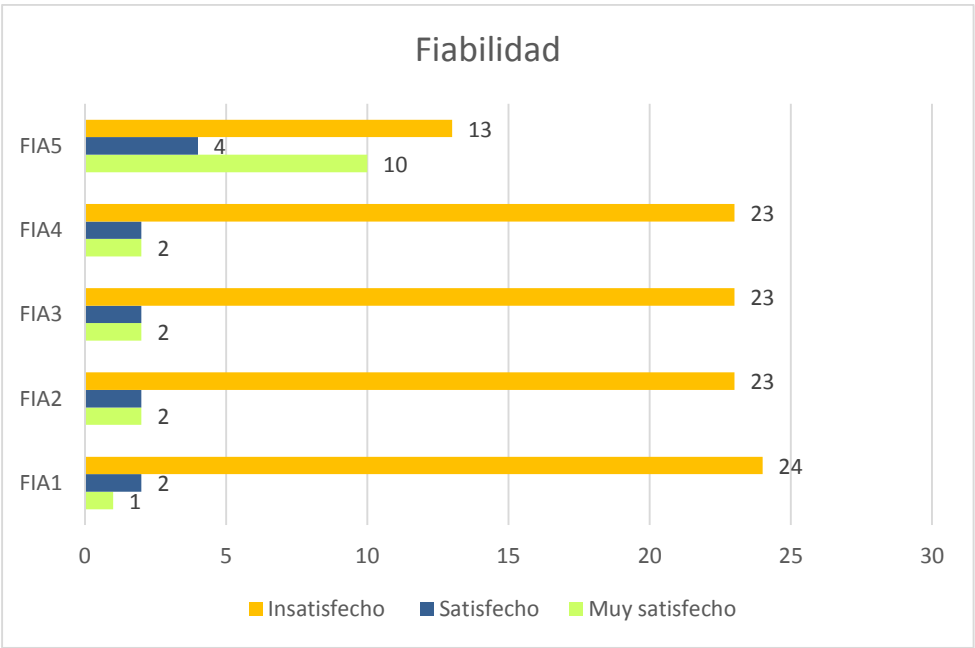


Nivel de satisfacción respecto a las cinco preguntas de la dimensión fiabilidad  
según unidades territoriales.

UNIDAD TERRITORIAL	FIA1	FIA2	FIA3	FIA4	FIA5
Huánuco	0.38	0.23	0.00	0.31	0.08
Pasco	-0.29	0.00	0.29	0.29	0.00
Apurímac	-0.29	-0.14	0.29	-0.29	0.29
Moquegua	0.00	-0.75	-1.25	0.00	1.25
Tacna	0.00	-1.00	0.00	0.00	0.00
Ancash 2	-0.17	0.00	-1.17	-0.67	0.67
Ancash 1	-0.45	-0.18	-0.36	-0.45	-0.36
Puno	-0.71	-0.57	-0.86	-0.29	0.29
Ayacucho	-1.00	-0.60	-1.30	-1.20	0.20
Lima Provincias	-2.00	-0.43	-1.29	-0.43	0.14
San Martin	-1.22	-1.00	-1.22	-1.11	0.22
Ica	-1.33	-0.67	-1.67	-0.67	0.00
Tumbes	-3.33	1.00	-1.33	-1.67	0.33
Amazonas	-1.50	-0.50	-1.50	-1.50	-0.17
Loreto	-1.50	-1.13	-1.63	-1.50	0.50
Junín	-1.60	-1.00	-1.70	-0.90	-0.10
Piura	-1.70	-1.30	-1.50	-1.80	-0.30
La Libertad	-1.67	-1.17	-1.67	-1.42	-0.83
Cajamarca 1	-1.00	-1.20	-1.80	-1.50	-1.50
Huancavelica	-1.33	-2.33	-1.67	-1.67	0.00
Lambayeque	-2.44	-1.67	-1.22	-1.56	-0.78
Ucayali	-1.17	-1.67	-1.67	-2.17	-1.17
Cusco	-2.00	-1.44	-1.89	-2.00	-1.00
Arequipa	-2.60	-1.00	-2.40	-2.60	-0.40
Cajamarca 2	-3.00	-1.58	-1.92	-2.08	-0.75
Lima Metropolitana y Callao	-2.09	-2.32	-2.64	-2.23	-1.14
Madre de Dios	-2.50	-2.50	-2.50	-2.50	-1.50
Promedio por pregunta	-1.35	-0.92	-1.32	-1.17	-0.22

Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario de las 27 unidades territoriales respecto a las cinco preguntas de la dimensión fiabilidad.

Nivel de satisfacción /Pregunta	FIA1	FIA2	FIA3	FIA4	FIA5
Muy satisfecho	1	2	2	2	10
Satisfecho	2	2	2	2	4
Insatisfecho	24	23	23	23	13

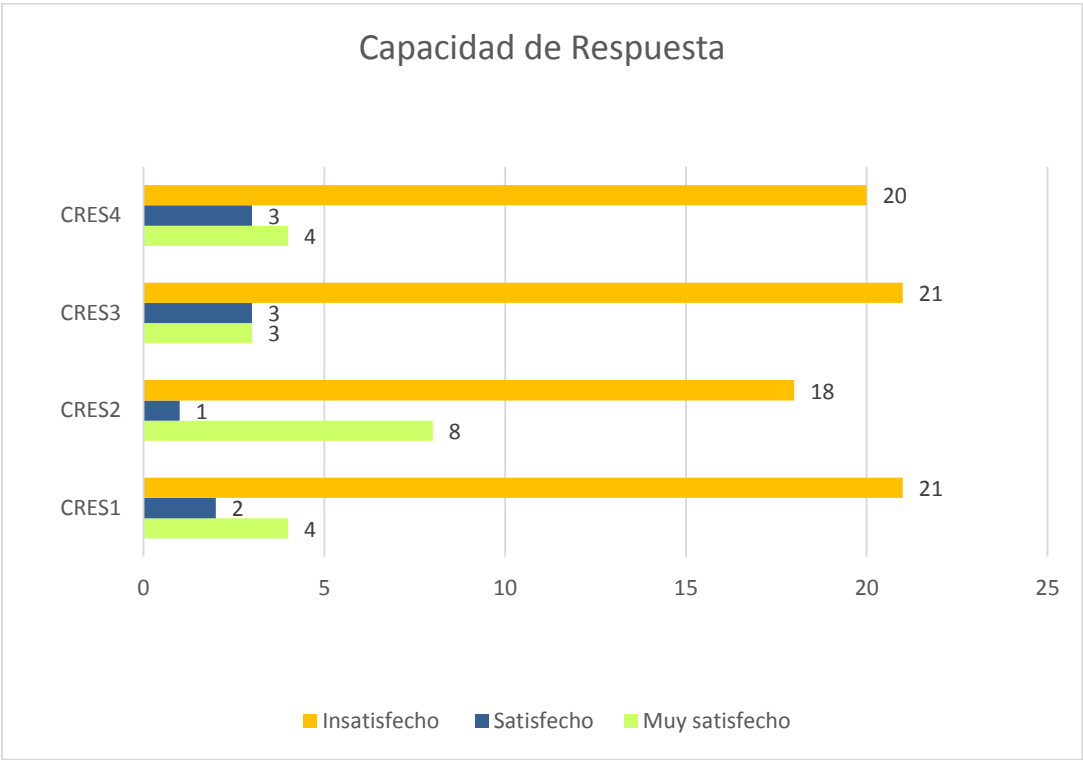


Nivel de satisfacción respecto a las cuatro preguntas de la dimensión capacidad de respuesta según unidades territoriales.

<b>UNIDAD TERRITORIAL</b>	<b>CRES1</b>	<b>CRES2</b>	<b>CRES3</b>	<b>CRES4</b>
Tumbes	0.00	1.67	0.67	0.00
Ancash 2	-0.67	1.17	1.00	0.50
Tacna	2.00	1.00	0.00	-1.00
Huánuco	0.38	0.15	0.00	0.15
Moquegua	0.25	0.25	-0.50	0.25
Apurímac	0.00	0.14	-0.14	0.00
Puno	-0.43	-0.14	0.00	0.00
Cajamarca 2	-1.08	0.08	0.42	-0.25
Ancash 1	-0.18	-0.27	-0.36	-0.18
San Martín	-0.78	0.11	-0.67	0.22
Junín	-0.40	-0.50	-0.50	-0.20
Amazonas	-1.00	-0.33	-0.67	-0.83
Huancavelica	-0.33	-1.00	-1.00	-0.67
Lambayeque	-1.11	-0.89	-0.56	-0.44
Pasco	-1.43	0.00	-1.14	-0.57
Ayacucho	-0.50	-1.50	-1.00	-0.70
La Libertad	-0.83	-1.17	-1.00	-0.92
Loreto	-0.75	-1.75	-1.00	-0.63
Piura	-1.10	-1.00	-0.90	-1.30
Lima Provincias	0.14	-1.71	-1.29	-2.00
Ica	-2.00	-1.67	-0.33	-1.00
Arequipa	-1.00	-1.40	-1.60	-1.40
Cajamarca 1	-1.20	-1.50	-1.80	-0.90
Ucayali	-2.00	-1.33	-1.50	-1.33
Cusco	-2.11	-2.11	-1.78	-0.56
Lima Metropolitana y Callao	-1.77	-1.68	-1.73	-1.59
Madre de Dios	-2.50	-2.50	-2.50	-1.50
Promedio por pregunta	-0.76	-0.66	-0.74	-0.62

Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario de las 27 unidades territoriales respecto a las cuatro preguntas de la dimensión capacidad de respuesta.

Nivel de satisfacción /Pregunta	CRES1	CRES2	CRES3	CRES4
Muy satisfecho	4	8	3	4
Satisfecho	2	1	3	3
Insatisfecho	21	18	21	20



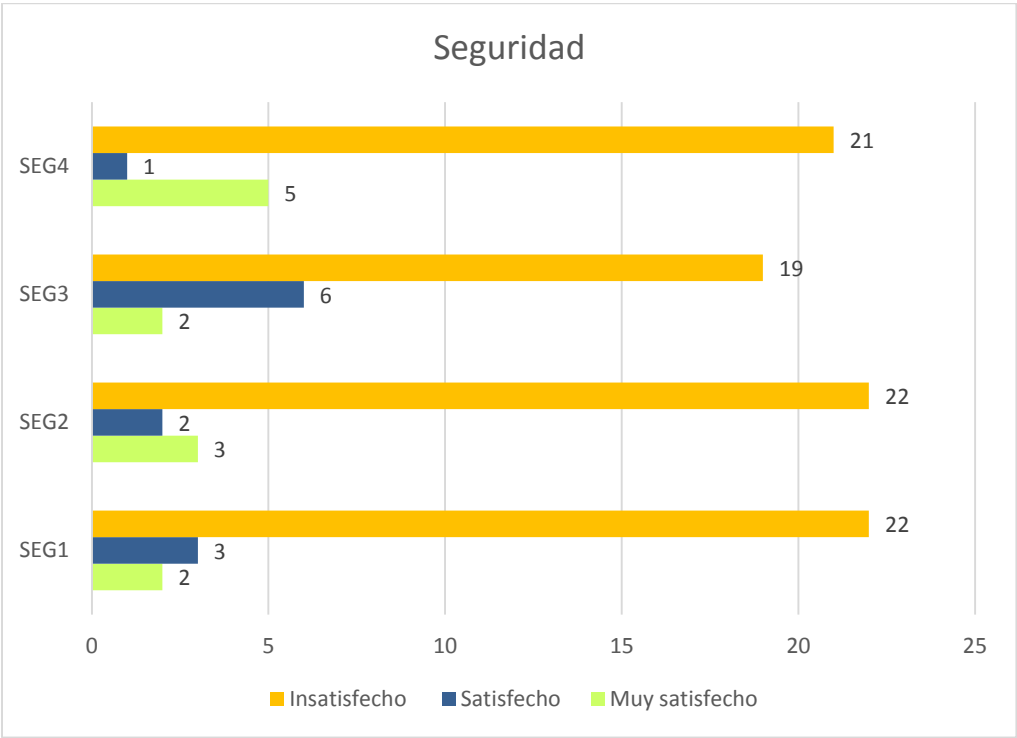
Nivel de satisfacción respecto a las cuatro preguntas de la dimensión seguridad  
según unidades territoriales

<b>UNIDAD TERRITORIAL</b>	<b>SEG1</b>	<b>SEG2</b>	<b>SEG3</b>	<b>SEG4</b>
Ancash 2	0.50	0.17	0.83	0.67
Tacna	0.00	0.00	0.00	2.00
Tumbes	0.00	1.33	0.00	0.33
Apurímac	0.14	0.00	-0.29	-0.14
San Martín	-0.22	-0.44	-0.11	0.33
Puno	-0.43	-0.14	0.00	0.00
Huánuco	-0.31	-0.92	-0.23	0.54
Junín	-0.70	-0.60	0.60	-0.40
Ancash 1	-0.45	-0.27	-0.36	-0.36
Moquegua	-1.00	0.25	0.00	-0.75
Ica	-0.67	-0.33	0.00	-1.00
Loreto	-0.88	-0.13	-0.13	-1.00
Lima Provincias	0.00	-0.14	-0.43	-1.71
Pasco	-0.29	-0.57	-1.00	-0.43
Lambayeque	-0.89	-0.33	-0.33	-0.78
Amazonas	-0.33	-1.00	-0.33	-0.67
Cajamarca 2	-0.33	-1.25	-0.67	-0.42
Huancavelica	-0.67	-1.00	0.00	-1.67
La Libertad	-1.00	-0.83	-0.50	-1.08
Cajamarca 1	-1.00	-0.70	-0.70	-1.10
Piura	-0.90	-0.60	-1.00	-1.40
Ayacucho	-1.50	-0.60	-1.20	-1.00
Ucayali	-1.33	-1.50	-1.00	-0.67
Arequipa	-2.00	-0.40	-0.60	-1.80
Cusco	-1.33	-1.67	-1.00	-1.89
Lima Metropolitana y Callao	-1.73	-1.55	-1.73	-1.82
Madre de Dios	-2.00	-2.50	-2.00	-2.00
Promedio por pregunta	-0.72	-0.58	-0.45	-0.67



Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario de las 27 unidades territoriales respecto a las cuatro preguntas de la dimensión seguridad.

Nivel de satisfacción /Pregunta	SEG1	SEG2	SEG3	SEG4
Muy satisfecho	2	3	2	5
Satisfecho	3	2	6	1
Insatisfecho	22	22	19	21

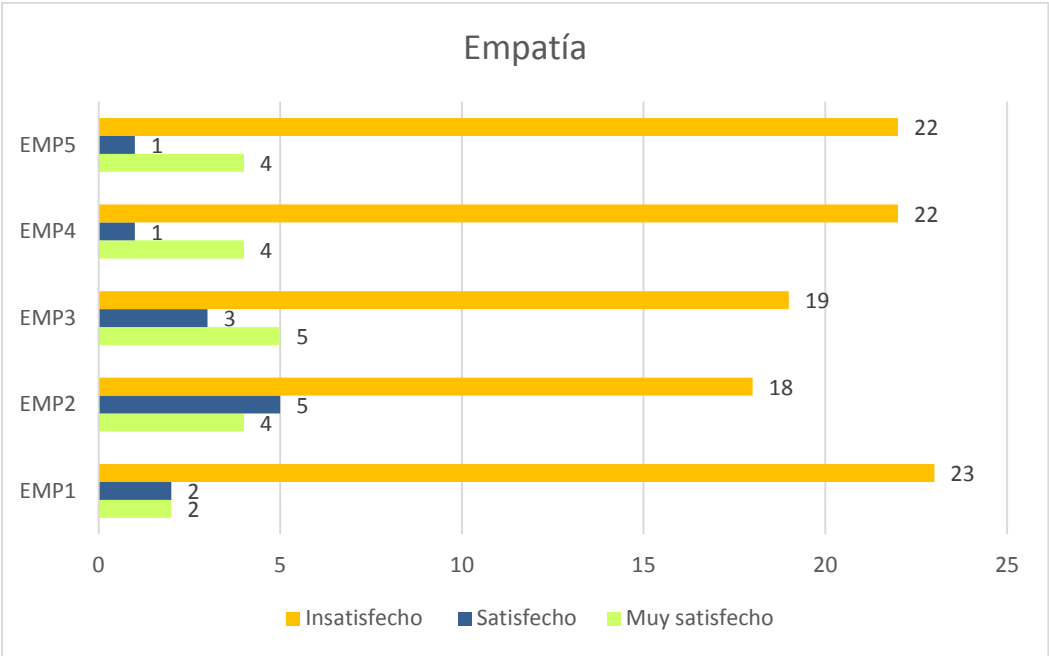


Nivel de satisfacción respecto a las cinco preguntas de la dimensión empatía  
según unidades territoriales

<b>UNIDAD TERRITORIAL</b>	<b>EMP1</b>	<b>EMP2</b>	<b>EMP3</b>	<b>EMP4</b>	<b>EMP5</b>
Ancash 2	1.00	1.50	1.00	-0.67	-0.50
Tumbes	0.00	1.33	1.00	-0.33	-0.67
San Martin	-0.11	-0.33	-0.11	0.89	0.44
Puno	-0.43	0.00	0.00	0.29	0.14
Junín	0.00	-0.10	0.00	-0.40	0.20
Huánuco	-0.08	-0.23	0.00	0.15	-0.23
Apurímac	0.14	-0.29	0.14	0.00	-0.57
Cajamarca 2	-0.25	0.00	0.33	-0.42	-0.50
Moquegua	-0.75	0.25	-0.25	0.25	-0.50
Tacna	-1.00	0.00	1.00	-1.00	0.00
Loreto	-0.75	-0.25	-0.25	-0.50	0.13
Lima Provincias	-0.43	0.43	-0.57	-0.86	-0.43
Ancash 1	-0.45	-0.64	-0.18	-0.55	-0.18
Pasco	-0.29	0.00	-0.86	-0.86	-0.57
La Libertad	-0.67	-0.42	-0.33	-0.67	-1.17
Lambayeque	-0.89	-0.22	-0.78	-0.78	-0.89
Ica	-1.00	-0.33	-0.67	-1.00	-0.67
Ayacucho	-0.70	-1.00	-0.40	-0.90	-1.00
Ucayali	-0.50	-0.83	-0.67	-0.67	-1.33
Cajamarca 1	-0.90	-0.30	-0.80	-1.00	-1.20
Huancavelica	-1.33	0.00	-0.33	-1.67	-1.33
Amazonas	-1.00	-0.33	-1.00	-1.33	-1.33
Piura	-1.40	-1.00	-1.30	-1.10	-1.60
Arequipa	-1.60	-1.40	-0.80	-3.20	-1.80
Cusco	-1.56	-2.00	-1.33	-2.11	-2.00
Lima Metropolitana y Callao	-2.18	-1.68	-2.14	-1.95	-1.95
Madre de Dios	-2.00	-1.50	-1.50	-2.50	-2.50
Promedio por pregunta	-0.71	-0.35	-0.40	-0.85	-0.82

Nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario de las 27 unidades territoriales respecto a las cinco preguntas de la dimensión empatía.

	EMP	EMP	EMP	EMP	EMP
Nivel de satisfacción /Pregunta	1	2	3	4	5
Muy satisfecho	2	4	5	4	4
Satisfecho	2	5	3	1	1
Insatisfecho	23	18	19	22	22



## **Certificado de validez de instrumento**

## **Artículo científico**

# **Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017**

Raquel Galván Escajadillo  
Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo  
[calidadqw@gmail.com](mailto:calidadqw@gmail.com)

## **Resumen**

Este estudio tuvo como objetivo describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y correspondió a una investigación sustantiva de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional o transversal y se aplicaron dos cuestionarios a una población conformada por 212 proveedores con contrato vigente en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2017. Entre los principales resultados se encontró que un 14.81% de unidades territoriales se encontraban muy satisfechas con el servicio de pago y el 85.15% de unidades territoriales se encontraban insatisfechas con dicho servicio. De estas últimas, el 65.2% tenía un nivel de insatisfacción próximos al cero, el 30.4% tenían niveles entre -1.04 a -1.81 y el 4.4% con nivel de insatisfacción de -2.09.

**Palabras claves:** seguridad ciudadana, riesgos para la seguridad y amenazas para la seguridad.

## **Abstract**

This study aimed to describe the perception of the quality of the payment service to the food service providers of the National School Food Program Qali Warma, according to the Territorial Units. The research had a quantitative approach and corresponded to substantive research at a descriptive level, with non-experimental design of cross-transectional or transversal and two questionnaires to a 212 suppliers with contract in force in the National School Feeding Program Qali Warma 2017. Among the main results, it was found that 14.81% of territorial units were very satisfied with the payment service and 85.15% of territorial units were dissatisfied with this service. From the last ones, 65.2% had a level of dissatisfaction near zero, 30.4% had levels between -1.04 and -1.81 and 4.4% with level of dissatisfaction of -2.09.

**Key words:** citizen security, security risks and threats to security.

## **Introducción.**

La problemática tratada en esta investigación se encuentra inmersa en el ámbito de la gestión pública, pues, se enfoca en la calidad del servicio de pago de un programa establecido por el Gobierno peruano, destinado a favorecer la nutrición de niños de escasos recursos, desde su más temprana infancia. De ahí, que el objetivo establecido se centró en describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales. En este sentido, resalta el aporte teórico de la investigación, pues, a la fecha, son muy escasos los estudios que se han desarrollado respecto a este tipo de servicio. Más aún, en el caso del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario, proceso de especial interés debido a que el Programa ha efectuado la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 y la automatización de este servicio fundamental, sin que, hasta el momento, exista información que reporte acerca de la satisfacción del mismo en cada unidad territorial.

Por otra parte, ya desde un punto de vista práctico, es necesario mencionar que los resultados obtenidos, permitirán conocer las expectativas de todos sus proveedores y, con base en dicha información, se pondrán tomar acciones para la estandarización y, por ende, permitirá el incremento de la calidad en el servicio de pago, aspecto que redundará positivamente en la creación de verdaderos clientes y una mayor fidelización.

Cabe mencionar aquí, que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma fue creado “como respuesta del Gobierno del Perú a los problemas encontrados en los programas de asistencia alimentaria dirigidos a la población escolar que formaban parte del antiguo Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA)” (MIDIS, 2013, p. 2)

El propósito fue brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, de forma sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación

inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de las instituciones educativas públicas, siempre cogestionando con la comunidad. Para el cumplimiento de estos objetivos, el programa cuenta con una organización operativa basada en el Modelo de Cogestión para la atención del servicio alimentario, el cual incorpora la participación articulada de entidades de la sociedad civil, sector privado y organizaciones no gubernamentales, según Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.

De acuerdo a la investigación realizada, el servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario, se encuentra inmerso en la Fase de Compra del Modelo de Cogestión y, en el proceso Misional (M01.2) Adquisición de Alimentos del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Este documento de gestión fue aprobado con la Resolución Ministerial N° 124-2016-MIDIS y que, de acuerdo al Manual de Operaciones del Pnaeqw (2016), está comprendido por tres subprocesos; el primero constituido por la “selección” (M01.2.1), que contiene las actividades de convocatoria, evaluación, selección y suscripción del contrato entre el proveedor y el comité de compra para la prestación del servicio alimentario; el segundo subproceso es producción y/o almacenamiento y distribución de raciones y/o productos, el cual tiene como entrada los productos y/o raciones entregadas por los proveedores en cumplimiento del contrato firmado, estos productos son preparados y como salida el consumo de los alimentos por los usuarios del Programa; y el tercer bloque es la gestión de la transferencia financiera (M01.2.2), siendo este subproceso donde se encuentra enmarcada la presente investigación y el mismo contiene las actividades de la transferencia de recursos financieros al comité de compra para realizar el pago completo y oportuno al proveedor por la prestación del servicio alimentario.

Definitivamente la organización y sistematización de este servicio de pago a proveedores es sumamente relevante, pues de ello depende el manejo eficiente de los recursos económicos destinados a este programa alimentario; asimismo, si se logra desarrollar



adecuadamente se podrá genera una fidelización de los proveedores. Por otro lado, no se puede soslayar la imagen de integridad, confiabilidad, eficiencia y transparencia que se busca transmitir a los ciudadanos, aspectos que inciden la construcción de una buena reputación del programa y de la calidad de su servicio de pago. En este sentido, cabe mencionar las bases teóricas de esta investigación, centradas en el modelo de la calidad del servicio propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) quienes señalan que “la calidad del servicio desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseo de los clientes y sus percepciones”. (p. 21) Mientras que Grocock (1986) y Reeves & Bednar (1994) en Morillo (2009) refieren que la calidad en los servicios “es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente o de la satisfacción de las expectativas del mismo” (p. 204)

La clave de un servicio de calidad, definitivamente está centrado en la satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios, superando incluso las expectativas que puedan tener al respecto. En este caso, el servicio que brinda Qali Warma se centra en niños del nivel inicial y primaria, por lo cual conlleva una responsabilidad muy grande, pues, comprende aspectos relacionados con su nutrición. El servicio no se constituye solo en un proceso para obtención de un producto o servicio, sino que implica la salud de las personas en sus etapas primigenias de vida. De ahí se desprende la gran importancia que tiene para la sociedad peruana.

De acuerdo con Arellano (2001) cuando se brinda un buen servicio y este es adecuado, también es necesario un acercamiento psicológico con el cliente, debido a que muchas veces, más que una realidad necesaria del servicio, lo que el individuo requiere es un cierto grado de tranquilidad y seguridad. Por ello, un buen manejo de las expectativas respecto al servicio tendrá que estar basado en un oportuno conocimiento de las características del consumidor y su comportamiento de compra. Por su parte, Tschohl (2008), se centra más en el valioso aporte que brinda los trabajadores para lograr satisfacer las expectativas de los clientes, estableciendo

que la calidad en el servicio es “...la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa...” (p. 14).

A la luz de estas consideraciones y con base en los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda realizar el análisis de causa raíz de las preguntas y plantear proyectos de mejora que deben ser implementadas en el presente año. Asimismo, se sugiere analizar el desempeño de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac y Pasco, para identificar sus buenas prácticas con referencia a la dimensión calidad del servicio de pago. A la par es necesario analizar el desempeño de las unidades territoriales de Arequipa, Madre de Dios y Cusco, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.72. Con referencia a la dimensión fiabilidad, se recomienda analizar de manera detallada el desempeño de las unidades territoriales de Huánuco y Pasco, para identificar sus buenas prácticas con referencia a esta dimensión. A la par es necesario analizar el desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Lima Metropolitana y Callao y Cajamarca 2, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.87. Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, analizar el desempeño de las unidades territoriales de Tumbes Ancash 2 y Tacna, para identificar sus buenas prácticas con referencia a esta dimensión y analizar el desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Arequipa y Lima Metropolitana, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.69. Respecto a la dimensión de seguridad, analizar el desempeño de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna y Tumbes, para identificar sus buenas prácticas. Al mismo tiempo, es necesario analizar el desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Lima Metropolitana, Callao y Cusco, por presentar niveles de insatisfacción sobre -1.47. Con relación a la dimensión de empatía, se recomienda el análisis detallado de las unidades territoriales de Ancash 2, Tumbes y San Martín por tener resultados de muy satisfechos, para replicar estas prácticas en las demás unidades territoriales, asimismo, se considera oportuno realizar el

análisis del desempeño de las unidades territoriales de Madre de Dios, Lima Metropolitana y Callao y Cusco, para identificar los problemas que se presentan ahí. Al finalizar el año, tomar la encuesta de esta investigación y analizar los resultados para ver el incremento del nivel de satisfacción. Por último, se recomienda realizar la encuesta de percepción de la calidad del servicio prestado por los proveedores en las instituciones educativas para medir la efectividad de los esfuerzos y recursos invertidos por el programa en el servicio de pago y cómo repercute en la calidad del servicio alimentario.

### **Materiales y métodos.**

Se utilizó el método descriptivo deductivo. Se realizó la observación del fenómeno a estudiar y se plantearon los problemas respectivos. Luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos.

### **Diseño.**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y correspondió a una investigación sustantiva de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional o transversal.

### **Muestreo.**

Se decidió en forma intencional considerar a todos los integrantes de la población. En tal sentido el estudio es de tipo no probabilístico.

### **Sujetos.**

La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir los 212 proveedores con contrato vigente 2017.

### **Instrumentos.**

Se utilizó la técnica de la encuesta, basada en la metodología Servqual. Esta encuesta se basa en 22 preguntas cerradas con opciones múltiples, las cuales fueron autoadministradas, pues se desarrollaron en formato electrónico por los proveedores.

### **Resultados.**

Se encontró que el promedio de los gabs fue negativo para las cinco dimensiones. De acuerdo a estos resultados, la dimensión de fiabilidad del servicio de pago, es la que presenta el mayor nivel de insatisfacción con un (gab de -1.07), continua la dimensión de elementos tangibles (gab de -0.78), en tercer orden la dimensión capacidad de respuestas (gab de -0.76), cuarto orden la dimensión de seguridad (gab de -0.70) y en quinto lugar, la dimensión empatía (gab de -0.69).

(Tabla 1) Los proveedores del servicio alimentario de las Unidades Territoriales de Ancash 2, Moquegua, Tacna y Apurímac, se encontraban muy satisfechos (gabs de 0.22, 0.03, 0.02 y 0.01 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales se encontraban insatisfechas, siendo las tres unidades territoriales más insatisfechas Arequipa, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios, (gabs de -1.72, -1.81 y -2.09 respectivamente).

(Tabla 2) Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Pasco, Huancavelica y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago (gabs de 0.81, 0.29, 0.29, 0.25 y 0.21 respectivamente), mientras que las otras 22 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Madre de Dios y Arequipa (gabs de -1.72, -1.75 y -2.05 respectivamente).

(Tabla 3) Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Huánuco y Pasco, se encontraban muy satisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago (gabs de 0.20 y 0.06 respectivamente), mientras que las otras 25 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cajamarca 2, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs de -1.87, -2.08 y -2.30 respectivamente).

(Tabla 4) Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Tumbes, Ancash 2, Tacna, Huánuco, Moquegua, Apurímac y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago (gabs de 0.58, 0.50, 0.50, 0.17, 0.06 y de 0.00 en las dos últimas unidades territoriales

respectivamente), mientras que las otras 20 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Lima Metropolitana y Callao, Arequipa y Madre de Dios (gabs -1.69, -1.80 y -2.25 respectivamente). (Tabla 5) Los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna y Tumbes, se encontraban muy satisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago (gabs de 0.54, 0.50 y 0.42 respectivamente), mientras que las otras 24 unidades territoriales, se encontraban insatisfechas con la dimensión seguridad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.47, -1.70 y -2.13 respectivamente). (Tabla 6) se observó, que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de de Ancash 2, Tumbes, San Martín y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión empatía del servicio de pago (gabs de 0.47, 0.27, 0.16 y 0.00 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales, se encontraban insatisfechas con la dimensión empatía del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.80, -1.98 y -2.00 respectivamente). (Tabla 7)

Tabla 1

*Resultados del promedio de los gabs por dimensión a nivel nacional.*

Dimensiones	Promedio de Gabs
<b>Elementos tangibles</b>	-0.78
<b>Fiabilidad</b>	-1.07
<b>Capacidad de respuesta</b>	-0.76
<b>Seguridad</b>	-0.70
<b>Empatía</b>	-0.69

Fuente: *Encuesta Servqual aplicada a proveedores*

Tabla 2

*Nivel de satisfacción respecto al servicio de pago por cada unidad territorial.*

UNIDAD TERRITORIAL	PROMEDIO DE GABS
Ancash 2	0.22
Moquegua	0.03
Tacna	0.02
Apurímac	0.01
Huánuco	-0.06
Puno	-0.07
Tumbes	-0.16
Pasco	-0.31
Ancash 1	-0.33
San Martín	-0.33
Junín	-0.40
Loreto	-0.69
Ica	-0.70
Huancavelica	-0.73
Amazonas	-0.75
Lima Provincias	-0.78
Cajamarca 2	-0.80
Lambayeque	-0.93
Ayacucho	-0.95
Cajamarca 1	-1.04
La Libertad	-1.08
Ucayali	-1.09
Piura	-1.22
Cusco	-1.66
Arequipa	-1.72
Lima Metropolitana y Callao	-1.81
Madre de Dios	-2.09

Fuente: *Encuesta Servqual aplicada a proveedores*

Tabla 3

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión elementos tangibles por cada unidad territorial.*

UNIDAD TERRITORIAL	ELEMENTOS TANGIBLES
Moquegua	0.81
Apurímac	0.29
Pasco	0.29
Huancavelica	0.25
Puno	0.21
Ancash 2	-0.13
Ica	-0.17
Junín	-0.23
Ancash 1	-0.27
Huánuco	-0.38
Amazonas	-0.42
Ucayali	-0.42
Tacna	-0.50
Loreto	-0.50
San Martín	-0.56
Cajamarca 1	-0.73
Lima Provincias	-0.93
Lambayeque	-1.06
Tumbes	-1.08
Cajamarca 2	-1.10
Ayacucho	-1.18
Piura	-1.43
La Libertad	-1.54
Lima Metropolitana y Callao	-1.57
Cusco	-1.72
Madre de Dios	-1.75
Arequipa	-2.05

Fuente: *Encuesta Servqual aplicada a proveedores*

Tabla 4

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad por cada unidad territorial.*

UNIDAD TERRITORIAL	FIABILIDAD
Huánuco	0.20
Pasco	0.06
Apurímac	-0.03
Moquegua	-0.15
Tacna	-0.20
Ancash 2	-0.27
Ancash 1	-0.36
Puno	-0.43
Ayacucho	-0.78
Lima Provincias	-0.80
Ica	-0.87
San Martín	-0.87
Tumbes	-1.00
Amazonas	-1.03
Loreto	-1.05
Junín	-1.06
Piura	-1.32
La Libertad	-1.35
Cajamarca 1	-1.40
Huancavelica	-1.40
Lambayeque	-1.53
Ucayali	-1.57
Cusco	-1.67
Arequipa	-1.80
Cajamarca 2	-1.87
Lima Metropolitana y Callao	-2.08
Madre de Dios	-2.30

Fuente: *Encuesta Servqual aplicada a proveedores*

Tabla 5

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión seguridad por cada unidad territorial.*

UNIDAD TERRITORIAL	SEGURIDAD
Ancash 2	0.54
Tacna	0.50
Tumbes	0.42
Apurímac	-0.07
San Martín	-0.11
Puno	-0.14
Huánuco	-0.23
Junín	-0.28
Ancash 1	-0.36
Moquegua	-0.38
Ica	-0.50
Loreto	-0.53
Pasco	-0.57
Lima Provincias	-0.57
Amazonas	-0.58
Lambayeque	-0.58
Cajamarca 2	-0.67
Huancavelica	-0.83
La Libertad	-0.85
Cajamarca 1	-0.88
Piura	-0.98
Ayacucho	-1.08
Ucayali	-1.13
Arequipa	-1.20
Cusco	-1.47
Lima Metropolitana y Callao	-1.70
Madre de Dios	-2.13

Fuente: *Encuesta Servqual aplicada a proveedores*

Tabla 11

*Nivel de satisfacción respecto a la dimensión empatía por cada unidad territorial.*

Unidad Territorial	EMPATÍA
Ancash 2	0.47
Tumbes	0.27
San Martín	0.16
Puno	0.00
Junín	-0.06
Huánuco	-0.08
Apurímac	-0.11
Cajamarca 2	-0.17
Tacna	-0.20
Moquegua	-0.20
Loreto	-0.33
Lima Provincias	-0.37
Ancash 1	-0.40
Pasco	-0.51
La Libertad	-0.65
Lambayeque	-0.71
Ica	-0.73
Ucayali	-0.80
Ayacucho	-0.80
Cajamarca 1	-0.84
Huancavelica	-0.93
Amazonas	-1.00
Piura	-1.28
Arequipa	-1.76
Cusco	-1.80
Lima Metropolitana y Callao	-1.98
Madre de Dios	-2.00

Fuente: *Encuesta Servqual aplicada a proveedores*

#### **Discusión.**

Los resultados evidenciaron un 18.5% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 81.5% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión elementos tangibles del servicio de pago; de los cuales el 54.5% se encontraban próximos al cero, el 40.9% con nivel de insatisfacción de -1.06 a -1.75 y el 4.5% con nivel de insatisfacción mayor al -2.05. En este sentido, se hace necesaria una reevaluación del servicio de pago que se viene desarrollando a la fecha, pues, la clave para el logro de la calidad del servicio, implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los proveedores, tal como señalan Vargas y Aldana (2011). Con relación a la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión fiabilidad del servicio de pago de cada unidad territorial, se evidenció un 7.4% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y un 92.6% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos. Es decir los proveedores



consideran que no se cumple con los plazos de 22 días hábiles, establecidos para el proceso de pago del servicio alimentario establecidos para este Programa. Por otra parte, estos resultados impactan en el ciclo del flujo de caja financiero de los proveedores del servicio alimentario, para las siguientes entregas, y no se construye una reputación de buen servicio de pago para una recomendación de boca a boca, siendo este medio más eficaz para el nivel de influencia en la decisión del proveedor, como lo plantea Tschohl (2008). Al contrario, el Programa Quali Warma cuenta con una reputación de pago poco rigurosa lo cual no permite dar respuesta a los proveedores de manera eficiente y eficaz, siendo la falta de herramientas tecnológicas una de las falencias que no permiten a la Dirección un mejor control década etapa, como lo plantean Vega y Ávila (2014) en su investigación titulada Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Viabilidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas. Asimismo, es necesario recordar lo que sustentan Vargas y Aldana (2011) cuando señalan que “La clave para el logro de la calidad en el servicio, implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfagan a los usuarios”. En cuanto a la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago de cada unidad territorial, se evidenció un 25.9% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 74.1% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos. Esta insatisfacción de los proveedores, responde al incumplimiento con calidad del servicio, que es la orientación que siguen los recursos y empleados para lograr la satisfacción de los clientes, siendo importante no solo el trato del personal que tienen trato con el proveedor, sino o todos los empleados que tienen comunicación con ellos por medio del teléfono, carta o cualquier otro medio, como plantea Tschohl (2008). Respecto a la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago de cada unidad territorial, se obtuvo un 11.1% de unidades territoriales con

proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 88.9% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión seguridad del servicio de pago. Es decir los proveedores consideran que los empleados del Pnaeqw, no tienen un comportamiento que inspire confianza y no cuentan con los conocimientos suficientes para contestar sus preguntas, aspectos que van en detrimento de la calidad que requiere el servicio. Con relación a la percepción de los proveedores del servicio alimentario, sobre la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago de cada unidad territorial, se obtuvo un 14.81% de unidades territoriales con proveedores muy satisfechos y satisfechos, y un 85.2% de unidades territoriales con proveedores insatisfechos con la calidad de la dimensión empatía del servicio de pago; es decir los proveedores consideran que los empleados del Pnaeqw, no tienen empatía con los proveedores al no preocuparse por sus intereses ni sus necesidades, el nivel de insatisfacción se da porque no se cumplen las expectativas del proveedor, aspectos que están inmersos en un servicio de calidad, tal como señalan Camisión, Cruz y Gonzales (2006) “las dimensiones de la Gestión de la Calidad son: calidad esperada, calidad programada, calidad realizada y calidad latente, la calidad ha sido conjugar las perspectivas interna y externa” (p. 176).

### **Conclusiones.**

Se encontró que los proveedores del servicio alimentario de las unidades de Ancash 2, Moquegua, Tacna y Apurímac, se encontraban muy satisfechos (gabs de 0.22, 0.03, 0.02 y 0.01 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales se encontraban insatisfechos. Se evidenció que la percepción de los proveedores del servicio alimentario de cada una de las 27 unidades territoriales sobre la calidad del servicio de pago del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es diferente, teniendo un 14.81% de unidades territoriales que se encontraban muy satisfechas con el servicio de pago y el 85.15% de unidades territoriales insatisfechas, de las cuales el 65.2% tenía un nivel de insatisfacción próximos al cero, el 30.4% tenían niveles entre -1.04 a -1.81 y el 4.4% con nivel de insatisfacción de -2.09. Se encontró

que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Moquegua, Apurímac, Pasco, Huancavelica y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago (gabs de 0.81, 0.29, 0.29, 0.25 y 0.21 respectivamente), mientras que las otras 22 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión elementos tangibles del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Madre de Dios y Arequipa (gabs de -1.72, -1.75 y -2.05 respectivamente). Se evidenció que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Huánuco y Pasco, se encontraban muy satisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago (gabs de 0.20 y 0.06 respectivamente), mientras que las otras 25 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión fiabilidad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cajamarca 2, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs de -1.87, -2.08 y -2.30 respectivamente). Se encontró que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Tumbes, Ancash 2, Tacna, Huánuco, Moquegua, Apurímac y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago (gabs de 0.58, 0.50, 0.50, 0.17, 0.06 y de 0.00 en las dos últimas unidades territoriales respectivamente), mientras que las otras 20 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Lima Metropolitana y Callao, Arequipa y Madre de Dios (gabs -1.69, -1.80 y -2.25 respectivamente). Así también, se encontró que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Ancash 2, Tacna y Tumbes, se encontraban muy satisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago (gabs de 0.54, 0.50 y 0.42 respectivamente), mientras que las otras 24 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos con la dimensión seguridad del servicio de pago, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.47, -1.70 y -2.13 respectivamente). Se encontró que los proveedores del servicio alimentario de las unidades territoriales de Ancash 2, Tumbes,

San Martín y Puno, se encontraban muy satisfechos con la dimensión empatía del servicio de pago (gabs de 0.47, 0.27, 0.16 y 0.00 respectivamente), mientras que las otras 23 unidades territoriales, se encontraban insatisfechos, siendo las tres unidades más insatisfechas Cusco, Lima Metropolitana y Callao y Madre de Dios (gabs -1.80, -1.98 y -2.00 respectivamente).

### Referencias.

- Arellano, R (2006). *Marketing, Enfoque América Latina*. México: Mc Graw Hill.
- Camisión, C., Cruz, S. y González T. (2006) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- MIDIS. (2013). *Nota metodológica para la Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Lima: Viceministerio de Políticas y Evaluación Social. Dirección General de Seguimiento y Evaluación DGSE.
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía, Vo. XXXIV*(Nº 27).
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. España: Díaz de Santos, S.A.
- Tschohl J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia “Servicio al Cliente”*. Estados Unidos, Best Seller Publishing. Recuperado de: <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2011) *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. 2ª. Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vega, M. y Ávila, I. (2014). *Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Viabilidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas*. (Tesis para obtener el título en Ejecución en Gestión Pública. Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Gobierno y Gestión Pública) Santiago, Chile. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2237/TIEGPU%20502.pdf;jsessionid=D45F87FB425150BB9A59600E94FC1F82?sequence=1>



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017"** de la estudiante **Raquel Galván Escajadillo**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de julio del 2017

---

MSc. Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526

## Resumen de coincidencias ✕

19 %

&lt;

&gt;

1	porquenotecallas19.fi...	1 %	>
	Fuente de Internet		
2	www.icim.com	1 %	>
	Fuente de Internet		
3	mef.gob.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
4	pepsic.bvsalud.org	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	portafolloyorhani.weeb...	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	elperuanolegal.blogspo...	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	idus.us.es	1 %	>
	Fuente de Internet		
8	repositorio.bib.upct.es	1 %	>
	Fuente de Internet		
9	repositorio.up.edu.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
10	www.midis.gob.pe	1 %	>

Text-only Report



||



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio de pago a los proveedores del  
servicio alimentario del Programa Nacional de  
Alimentación Escolar Qali Warma, según las  
unidades territoriales, 2017.

11

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Raquel Galván Escajadillo

ASESOR:

Mg. Miluska Vega Guevara

11

SECCIÓN





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GALVÁN ESCAJADILLO RAQUEL  
D.N.I. : 09959751  
Domicilio : Av. Pedro Venturo N° 670 Dpto. 402  
Teléfono : Fijo : 8609669 Móvil : 988990578  
E-mail : calidadgua@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....  
MAESTRÍA  
GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GALVÁN ESCAJADILLO RAQUEL

Título de la tesis:

"CALIDAD DEL SERVICIO DE PASO A LOS PROVEEDORES DEL  
SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
DIRECCIÓN GENERAL DE UNIDADES TERRITORIALES, 2017"

Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

11 de Noviembre de 2017

Estrella Esquivelo

# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

U.B. para el empaquetado

ESCUELA DE POSGRADO

Raquel Galván Escapadillo

(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N° 09959251

(Número de DNI)

domiciliado (a) en Av. Pedro Venturo no 690 Dpto 402 - Surco

(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-2 del programa: Maestría

(Promoción)

(Nombre del programa)

en Gestión Pública, identificado con el código de matrícula N° 6000156512

(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto bueno para empaquetar la tesis "Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma según sus Unidades Territoriales 2017".  
Se levantaron las observaciones de la 1ª revisión.

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 10 de Mayo de 2018



(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Copia de...
- b. Copia de...
- c. El tesis anillada
- d. 1º Tesis o Solicitud

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: .....

Email: .....